



## SERVICE LEVEL AGREEMENT

**Flymint GmbH**

Leutraben 1  
07743 Jena, Germany  
Tel. +49 3641 573 34 00  
Fax +49 3641 573 34 03

## Inhaltsverzeichnis

1. Präambel.....	3
2. Definitionen.....	3
3. Vertragsgegenstand/ Geltungsbereich.....	4
4. Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs.....	4
5. Betriebs- und Supportzeiten.....	5
6. Verfügbarkeit.....	5
6.1. Netzwerk- und Hardwareverfügbarkeit.....	6
6.2. Verfügbarkeit der Softwaredienste.....	6
6.3. Feiertage und Firmenschließzeiten.....	6
7. Leistungsübergabepunkt.....	7
8. Reporting.....	7
9. Störungsmeldung und -bearbeitung.....	7
10. Fehlerkategorien.....	8
11. Reaktionszeit.....	8
12. Ausfallzeit.....	9
13. Wartungsfenster.....	10
14. Mitwirkungspflichten des Kunden.....	10
15. Anzeigen von Mängelansprüchen.....	11
16. Haftungsausschluss.....	12
17. Änderung, Kündigung.....	13
18. Salvatorische Klausel.....	13

# Service Level Agreement (SLA) der Flymint GmbH (Deutschland)

## 1. Präambel

Die Flymint GmbH erbringt im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrages verschiedene Dienstleistungen gemäß der entsprechenden Qualitätsbeschreibung zum FLYMINT®-Dialogtool und der AGB.

Die Flymint GmbH („Provider“) ist bestrebt, die erbrachten Dienstleistungen mindestens zu der in diesen SLA festgelegten Qualität und Verfügbarkeit zur Verfügung zu stellen.

## 2. Definitionen

**Service Level** = die in dieser Vereinbarung (SLA) getroffenen Festlegungen hinsichtlich der Qualität und Verfügbarkeit der durch den Provider erbrachten SaaS-Dienstleistungen.

**Messzeitraum** = der Messzeitraum für die Auswertung der Service Levels beträgt, wenn im Einzelnen nachstehend nicht anders geregelt, einen Kalenderjahr.

**Verfügbarkeit** = der prozentuale Anteil eines Kalenderjahres, in dem die bereitgestellte Dienstleistung nicht durch eine Ausfallzeit beeinträchtigt wurde.

**Ausfallzeit** = der Zeitraum in Minuten, in dem eine Dienstleistung von einer geschäftskritischen Störung der Fehlerkategorie A, die nicht durch den Kunden verursacht wurde, betroffen ist. Sie führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.

**Jahr** = ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem eine Dienstleistung erbracht wird. Das erste Jahr beginnt mit dem Tag der betriebsbereiten Bereitstellung der Dienstleistung und endet 365 Tage später.

**Reaktionszeit** = der Zeitraum, innerhalb dessen der Provider mit den Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten zu beginnen hat.

**Qualifizierte Störung** = ein länger als 10 Minuten andauernder Zustand, welcher nach Störungsannahme durch den Provider in eine Fehlerkategorie (siehe Punkt 10) eingestuft wurde.

**Wartungsfenster** = ein Zeitraum, in dem periodisch geplante Arbeiten zum Erhalt der Betriebssicherheit durchgeführt werden. Diese Arbeiten beinhalten insbesondere Software- Updates oder Konfigurationsänderungen. Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit innerhalb des Wartungsfensters gelten nicht als Störung (siehe Punkt 13).

### **3. Vertragsgegenstand/ Geltungsbereich**

Dieses SLA gilt, wenn im Folgenden und Einzelnen nicht anders geregelt, für die Softwaredienste des Providers und ergänzt die Bestimmungen des mit dem Kunden geschlossenen Leistungsvertrages.

Das SLA ist nicht auf andere Produktbereiche übertragbar.

Im Falle widersprüchlicher Regelungen haben die Vereinbarungen im entsprechenden Leistungsvertrag Vorrang vor den Bestimmungen der SLA. Daneben gelten außerdem die Allgemeinen und entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen des Providers.

### **4. Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs**

Der Provider erbringt in dem Data Center ausschließlich Dienstleistungen höchster Qualität und Sicherheit. Die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der Dienstleistungen werden durch technische und organisatorische Maßnahmen entsprechend der §9 und 11 BDSG sichergestellt.

Diese Sicherheitsmaßnahmen seitens der Flymint GmbH werden dem Kunden auf Nachfrage zur Verfügung gestellt.

Die Sicherheitsbestimmungen des Hosting-Providers, der domainfactory GmbH, können ebenfalls separat angefordert werden.

## 5. Betriebs- und Supportzeiten

Die Supportzeiten beschreiben den Zeitraum (MEZ), in dem die Service Levels des End-User Supports für die Softwaredienste zur Verfügung stehen.

<b>Betriebsfenster</b>	<b>Vereinbarte Werte</b>
Betriebszeiten	00.00-24.00 Uhr
Supportzeiten	werktags 09.00-17.00 Uhr
Mögliche Wartungsfenster	täglich 20.00 Uhr bis 5.00 Uhr

Für besondere Anforderungen können davon abweichende Regelungen gegen Aufpreis vereinbart werden.

## 6. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Softwaredienste des FLYMINT®-Dialogtools bezieht sich ausschließlich auf die Funktionalitäten, die der aktuell gültigen Leistungsbeschreibung (Featureliste) entsprechen, sowie auf eventuell zusätzlich im Angebot vereinbarte Funktionalitäten.

Die Softwaredienste stehen generell rund um die Uhr zur Verfügung. Ausnahmen hierzu sind insbesondere Stromabschaltungen im Rechenzentrum, sowie die erforderlichen Wartungstätigkeiten an Netzwerk und Server und bei Bedarf Tätigkeiten im Wartungsfenster.

Die Verfügbarkeit ist grundsätzlich definiert als Verhältnis der Betriebszeit, in der die Plattform verfügbar ist, und der vereinbarten Gesamtbetriebszeit im Jahr. Wartungstätigkeiten oder Maßnahmen, die auf Anforderung des Kunden erfolgen und die Erreichbarkeit der bereitgestellten Infrastruktur beeinflussen, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein. Die Verfügbarkeit wird innerhalb der Supportzeiten geschuldet.

### **6.1. Netzwerk- und Hardwareverfügbarkeit**

Netzwerk- und Hardwareverfügbarkeit richten sich nach den im separat beauftragten Tarif gebuchten Leistungen. Diese sind daher auch separat zu regeln.

### **6.2. Verfügbarkeit der Softwaredienste**

Die Serververfügbarkeit beträgt durchschnittlich 99,0% pro Jahr. Die Verfügbarkeit der vom Provider angebotenen Softwaredienste FLYMINT®-Dialogtool (Serververfügbarkeit von 99,0% x Softwareverfügbarkeit 98,0%) von durchschnittlich 97,0% pro Jahr und Dienst.

Rechtzeitig angekündigte Wartungsfenster reduzieren die Verfügbarkeit nicht.

Sollte die o.g. Verfügbarkeit im Jahresmittel unterschritten werden, erstattet der Provider auf Wunsch anteilig die monatliche Tarifgrundgebühr.

### **6.3. Feiertage und Firmenschließzeiten**

Die unter Punkt 5.3. definierten Supportzeiten gelten nicht an gesetzlichen Feiertagen und während der Firmenschließzeit zwischen Weihnachten und Neujahr.

Als Feiertage gelten die Feiertage des Freistaates Thüringen. An den Werktagen von Heiligabend (24.12.) bis Neujahr (01.01.) stehen die Mitarbeiter der Flymint GmbH nicht zu Ihrer Verfügung.

## 7. Leistungsübergabepunkt

Der Leistungsübergabepunkt ist der Beginn der Laufzeit der Bereitstellung des jeweiligen Dienstes.

## 8. Reporting

Verfügbarkeit, Ausfall- und Antwortzeit der Softwaredienste werden durch den Monitoring-Dienst Site 24x7 alle 5 Minuten mittels einfachen Seitenaufrufs gemessen. Auf Anfrage wird für das jeweilige Quartal eine Übersicht über die Einhaltung der garantierten Verfügbarkeit zur Verfügung gestellt.

## 9. Störungsmeldung und -bearbeitung

Störungsmeldungen können durch den Kunden an 24h an 365 Tagen im Jahr gemeldet werden.

**Innerhalb der Supportzeiten** kann eine Störungsmeldung **telefonisch** unter folgender Telefonnummer erfolgen:

**+49 (0)3641 / 573 - 34 00**

**Außerhalb der Supportzeiten** hat eine Störungsmeldung per **Email** zu erfolgen. Hierfür steht die folgende Emailadresse zur Verfügung:

**[emergency@flymint.com](mailto:emergency@flymint.com)**

Bitte stellen Sie bei einer Störungsmeldung sicher, dass Sie für unsere Mitarbeiter im Falle von Rückfragen erreichbar sind. Geben Sie hierfür bitte einen **Ansprechpartner** und eine entsprechende **Kontaktmöglichkeit** an. Andernfalls kann eine Störungsmeldung nicht optimal bearbeitet werden. Der Provider haftet nicht für verlängerte Reaktionszeiten, welche durch fehlende Informationen und/oder die Nichterreichbarkeit eines Ansprechpartners verursacht werden. Bitte beachten Sie auch, dass die angegebene Emailadresse nur zum Zweck der Störungsmeldung genutzt werden darf.

Die Bearbeitung einer Störungsmeldung erfolgt innerhalb der definierten Supportzeiten.

## 10. Fehlerkategorien

Ein Fehler liegt vor, wenn das FLYMINT®-Dialogtool aufgrund einer in ihm behafteten Ursache die Funktionen, die in der bei der Überlassung geltenden Produktbeschreibung definiert sind, nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, den Ablauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so dass die Nutzung der Software verhindert oder beeinträchtigt wird.

Eine Störung gilt erst als „qualifizierte“ Störung, wenn sie nach der Störungsmeldung durch den Kunden von einem Mitarbeiter der Flymint GmbH zu einer der folgenden Fehlerkategorien zugeordnet wurde:

Kategorie	Beschreibung
<b>A</b> geschäftskritische Störung	Zeitkritische Störungen:  -jeder Fehler, der zu einem Ausfall, einer wesentlichen Verzögerung oder zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden führt  -sicherheitsrelevante Fehler.
<b>B</b> eingeschränkte Funktionalität	Zeitkritische Störungen oder Anforderungen:  -jeder Fehler, der die Abläufe in der Anwendung derart beeinträchtigt, dass die Nutzung nur eingeschränkt möglich ist.
<b>C</b> zeitunkritische Probleme	Zeitunkritische Störungen oder Anforderungen:  -jeder Fehler, der die Abläufe in der Anwendung beeinträchtigt, bei dem die Nutzung aber im Wesentlichen möglich ist.

## 11. Reaktionszeit

Der Provider sichert dem Kunden folgende Reaktionszeiten zu:

<b>Fehlerkategorie</b>	<b>Reaktionszeit</b>
<b>A</b>	3 Stunden
<b>B</b>	4 Stunden
<b>C</b>	5 Stunden

Die Reaktionszeit beginnt nach Eingang der Störungsmeldung während der definierten Supportzeiten. Der Provider wird den Kunden über den Stand der Problemlösung informieren.

## **12. Ausfallzeit**

Die Messung der Ausfallzeit beginnt nach der Annahme einer Störungsmeldung und erst nach dessen Einordnung der Störung zur Fehlerkategorie A durch den Provider.

Die Ausfallzeit endet, sobald der Provider die Störung beseitigt hat und die Beseitigung der Störung dem Kunden angezeigt wurde. Als Anzeige der Störungsbeseitigung gilt auch die automatische Wiederverfügbarkeit.

Zeiträume in denen aufgrund nachfolgender Ereignisse bzw. Umstände eine Störung auftritt, gelten grundsätzlich nicht als Ausfallzeit:

- I. der Kunde hat eine Störung gemeldet, obwohl keine Störung vorlag.
- II. eine vom Kunden beauftragte oder von ihm selbst vorgenommene und nicht durch die Flymint GmbH geprüfte bzw. genehmigte Änderung hat zum Ausfall des Service geführt.
- III. Zeiträume, in denen planmäßig vorher angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden.
- IV. eine Störung, die nicht auf die durch die Flymint GmbH bereitgestellte Dienstleistung zurückzuführen ist.

- V. eine Störung, die auf das allgemeine Betriebsrisiko einer Internetanbindung zurückzuführen ist, z.B. Beeinträchtigungen durch DoS- Angriffe.
- VI. Veränderungen an Applikationen die nicht von der Flymint GmbH durchgeführt wurden und die ordnungsgemäße Wiederinbetriebnahme erschweren oder verhindern.
- VII. Zeiträume, die durch das allgemeine Betriebsrisiko einer IT-Infrastruktur zwingend zur ordnungsgemäßen Wiederinbetriebnahme notwendig sind, z.B. Überprüfung des Dateisystems oder die Zeitdauer der Datenrücksicherung in Abhängigkeit der Datenmenge innerhalb der Applikation des Kunden.
- VIII. Zeiträume, die innerhalb eines Wartungsfensters liegen.

### 13. Wartungsfenster

In der Zeit von Wartungsfenstern stehen die Services nicht garantiert zur Verfügung. Die Nutzung der Wartungsfenster erfolgt nur bei Bedarf. Wartungsarbeiten, die das Backend und den Login-Bereich der Software betreffen, werden vorher angekündigt. Zwingend notwendige Wartungsarbeiten, die beispielsweise zur Fehlerbehebung erforderlich sind, können ohne vorherige Ankündigung erfolgen.

Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit innerhalb des Wartungsfensters gelten nicht als Störung und beeinflussen nicht die gewährleistete Verfügbarkeit.

### 14. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde hat den Provider umgehend über Ereignisse, die die Performance des FLYMINT®-Dialogtools erheblich beeinflussen, zu informieren. Der Provider ist demzufolge dringend zu benachrichtigen, wenn:

- Dateien im FLYMINT®-Dialogtool bereitgestellt werden sollen
- Dateien mit Hilfe des FLYMINT®-Dialogtools verlinkt werden sollen

- eine hohe Anzahl von Mitarbeitern im FLYMINT®-Dialogtool angelegt werden soll
- eine hohe Anzahl von Zielgruppen im FLYMINT®-Dialogtool angelegt werden soll
- eine PURL viral genutzt werden soll
- eine PURL öffentlich zugänglich gemacht werden soll
- eine hohe Besuchsdichte durch gleichzeitig durchgeführte Onlineaufrufe zu erwarten ist.

Sollte es aufgrund von Nachlässigkeiten des Kunden bezüglich seiner Mitwirkungspflichten zu erheblichen Beeinträchtigungen oder gar zu Ausfällen der Softwaredienste kommen, so hat die Flymint GmbH dies nicht zu vertreten.

## 15. Anzeigen von Mängelansprüchen

Bei Nichterfüllung eines bestimmten Service Levels gewährt der Provider dem Kunden auf Antrag eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen:

- I. Gutschriften werden nur dann gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von fünf Kalendertagen nach Ende des Kalenderjahres, für das er die Rückerstattung anzeigt, beim Provider schriftlich per Telefax oder Brief geltend macht. Maßgeblich für den rechtmäßigen Eingang ist das Datum des Poststempels.
- II. Störungen der Software, sofern sich diese nicht auf die grundlegenden Eigenschaften, die zur Bereitstellung der Dienstleistung notwendig sind, auswirken, Fehler innerhalb der Software, die sich auf einzelne Funktionseigenschaften der Software beziehen, nicht aber die Verfügbarkeit der vertraglich vereinbarten Dienstleistung beeinträchtigen, mindern nicht die Verfügbarkeit und bedürfen keiner Rückerstattung.

- III. Der Provider erstattet anteilig die monatliche Tarifgrundgebühr. Weitergehende Ansprüche gegen den Provider insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Providers möglich.
- IV. Muss der Provider dem Kunden aus Verletzung eines Service Levels Schadenersatz in Form einer Rückerstattung leisten, so wird diese auf die in den AGB des Providers vereinbarte Haftungsbegrenzung summiert.

## 16. Haftungsausschluss

Eine Haftung des Providers bei Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung der Service Levels ist nur dann gegeben, wenn der Provider die Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat.

Dies gilt insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die vom Provider nicht direkt zu vertreten sind – insbesondere externe DNS Routingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur des Providers (DoS/ Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle des Providers, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass Adressdaten falsch oder unvollständig sind.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/ Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch Wartungsfenster des Providers oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

Wird bei einem vom Kunden gemeldeten Mangel vom Provider nachgewiesen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen die Aufwendungen des Providers für die Fehlersuche und ggf. Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden.

## 17. Änderung, Kündigung

Leistungen des SLA sind, wenn nicht anders vereinbart, in den beauftragten Leistungen enthalten. Der Provider behält sich vor, einzelne oder alle Leistungen des SLA mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen um- oder ganz einzustellen. Die Kündigungsfrist des mit dem Provider getroffenen Leistungsvertrages bleibt hiervon unberührt.

## 18. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrages nicht berührt werden. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die – soweit rechtlich möglich – dem nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden.

Jena, den 05. Dezember 2014