

Anlage 2

Service Level Agreement (SLA)

1. Support

Der Auftraggeber kann den kostenlosen Support des Auftragnehmers über die folgenden Supportkanäle zu folgenden Supportzeiten erreichen.

	E-Mail	Telefon
Supportkanal	support@privacy-pilot.com	0228-504 46 270
Supportzeiten	Montag – Freitag 09:00 – 12:30 Uhr und 13:30 – 18:00 Uhr	

Von den Supportzeiten ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage, Feiertage in Nordrhein-Westfalen sowie der 24. und 31. Dezember.

Die unterstützte Supportsprache ist Deutsch und Englisch.

Der Auftraggeber erhält eine Antwort zu seiner Supportanfrage binnen 24 Stunden innerhalb der Supportzeiten des Auftragnehmers.

Der kostenlose Support beinhaltet alle Anliegen zu Funktionalitäten der Softwarelösung, zu technischen Fragen sowie grundsätzliche Fragen zur Nutzung der Softwarelösung. Beispiele für Anliegen, die im kostenlosen Support des Auftragnehmers enthalten sind, sind

- grundsätzliche Fragen zu technischen Funktionen und deren Aufruf,
- allgemeine Fragen zur Datenmodellierung, bspw. bei der Bestimmung von Verarbeitungstätigkeiten,
- Anfragen zur Entwicklung neuer Funktionalitäten,
- Entgegennahme von Fehlermeldungen oder
- Fragen zur Verwendung der durch den Auftragnehmer bereitgestellten Datensätze, bspw. über den Marktplatz.

Der kostenlose Support des Auftragnehmers beinhaltet keine Beratung zu inhaltlichen Fragestellungen oder Rechtsberatung. Diese Leistungen sind separat zu beauftragen. Beispiele für solche Anliegen sind

- Fragen zur Rechtmäßigkeit von konkreten Verarbeitungstätigkeiten und deren Dokumentation,
- Fragen zur Risikobewertung und Risikomitigation zu konkreten Sachverhalten oder
- Fragen zur Rechtmäßigkeit eines Drittlandtransfers oder der verwendeten Ausnahmen und Garantien.

Sollte der Auftraggeber ein Anliegen an den kostenlosen Support übermitteln, welches eine nicht kostenlose Leistung darstellt, so wird der Auftragnehmer dies dem Auftraggeber vor Aufnahme jeglicher Tätigkeiten zu dieser Leistung mitteilen und erst nach expliziter Beauftragung mit der Leistungserbringung beginnen.

2. Verfügbarkeit

Der Auftragnehmer garantiert eine vereinbarte monatliche Verfügbarkeit der Leistung während der Betriebszeit in Höhe von 99%.

Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird nach folgender Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Gesamtzeit in Minuten} - \text{Ausfallzeit in Minuten}}{\text{Gesamtzeit in Minuten}} \times 100$$

Die Gesamtzeit in Minuten ergibt sich aus der Anzahl der Minuten je Kalendermonat.

Für notwendige Wartungsarbeiten ist an Sonntagen die Zeit von 08:00 bis 14:00 Uhr vorgesehen. Im Zuge von Wartungsarbeiten werden die Softwarelösung sowie die zugehörige Plattform und Infrastruktur aktualisiert und mit den neuesten Sicherheitspatches versorgt.

Die Ausfallzeit sind diejenigen Minuten, an denen der Auftraggeber aus einem vom Auftragnehmer zu vertretenden Grund innerhalb der Betriebszeiten entweder keine Konnektivität zur Softwarelösung herstellen kann oder die betroffene Leistung in ihren wesentlichen Grundfunktionalitäten für mehr als einen unwesentlichen Teil der Nutzer nicht zur Verfügung steht.

Ausfallzeiten, die auf einem der folgenden Ereignisse beruhen, mindern die geschuldete Verfügbarkeit nicht:

- Ausfall/Beeinträchtigung innerhalb des Netzwerks oder der Infrastruktur des Auftraggebers oder von diesem beauftragter Dritter,
- Ausfall/Beeinträchtigung der Netzanbindung des Auftraggebers,
- Ausfall/Beeinträchtigung der Internetverbindung zwischen dem Gateway des Auftraggebers und dem Gateway des Auftragnehmers,
- Ausfälle/Beeinträchtigungen, die auf dem Handeln oder Unterlassen des Auftraggebers oder eines nicht vom Auftragnehmer beauftragten Dritten beruhen,
- nicht vertragsgemäße Nutzung der Leistung des Auftragnehmers durch den Auftraggeber,
- Versäumnisse des Auftraggebers, vereinbarte Vorgaben zu erforderlichen Konfigurationen und Architekturen einzuhalten sowie fehlerhafte Eingaben beziehungsweise Anweisungen durch Nutzer des Auftraggebers,
- Handlungen nicht autorisierter Nutzer, soweit die Handlungsmöglichkeit des nicht autorisierten Nutzers dem Auftraggeber zuzurechnen ist (bspw. durch die Nichtbeachtung angemessener Sicherheitsverfahren),
- Ereignisse, die auf höherer Gewalt beruhen und nicht durch angemessene Maßnahmen des Auftragnehmers kompensiert werden können.

Die Betriebszeit ist die Zeit von Montag bis Freitag von 09:00 bis 20:00 Uhr. Von den Betriebszeiten ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage, Feiertage in Nordrhein-Westfalen sowie der 24. und 31. Dezember.

3. Reaktionszeit bei Nichtverfügbarkeit

Wird eine Nichtverfügbarkeit durch den Auftraggeber angezeigt, erfolgt die Wiederherstellung des Services innerhalb von acht Stunden innerhalb der vereinbarten Supportzeiten.

Alle Zeitangaben verstehen sich als Angaben nach mitteleuropäischer Zeit (MEZ) bzw. Sommerzeit (MESZ).

Der Nachweis mangelnder Verfügbarkeit obliegt dem Auftraggeber.