

Anlage 1: Service-Level-Agreement (SLA)

1 Verfügbarkeit der Plattform und Dienste

1.1 Der Anbieter strebt eine durchschnittliche Verfügbarkeit der Plattform und Dienste von 99,5% pro Kalendermonat an („Verfügbarkeit“). Maßgeblich ist die Verfügbarkeit am Übergabepunkt.

1.2 Die durchschnittliche Verfügbarkeit berechnet sich wie folgt, wobei alle Variablen in ganzen Minuten in Bezug auf den jeweiligen Kalendermonat dargestellt werden:

$$\text{Verfügbarkeit} = ((\text{Gesamtzeit} - \text{Summe der Ausfallzeiten}) / \text{Gesamtzeit}) * 100\%$$

1.3 Gesamtzeit ist die Summe aller Minuten im jeweiligen Kalendermonat.

1.4 Als Ausfallzeit gilt jeweils der Zeitraum, in welchem dem Nutzer die Nutzung der Plattform und der Dienste unmöglich ist. Der Zeitraum wird in ganzen Minuten berechnet.

1.5 Bei der Berechnung der Summe der Ausfallzeiten bleiben folgende Zeiten außer Betracht:

(i) Planmäßige Wartungsarbeiten (wie in Abschnitt 2.1 definiert) oder Außerplanmäßige Wartungsarbeiten (wie in Abschnitt 2.2 definiert);

(ii) Zeiten der vorübergehenden Aussetzung;

(iii) Zeiten der Nichtverfügbarkeit, die auf vom Anbieter nicht beeinflussbaren Störungen des Internet oder auf sonstigen vom Anbieter nicht zu vertretenden Umständen, insbesondere auf einer Epidemie oder Pandemie oder auf höherer Gewalt, beruhen

(iv) Nichtverfügbarkeiten, die durch Hacks, Viren, oder Deaktivierungsvorrichtungen oder andere Angriffe, die den Zugang zu der Plattform oder den Diensten stören, verursacht wurden;

(v) Zeiten der Nichtverfügbarkeit, die darauf beruhen, dass die vom Kunden zu schaffenden erforderlichen technischen Voraussetzungen für den Zugang zu der Datenbank vorübergehend nicht gegeben sind, beispielsweise bei Störungen der Hardware des Kunden.

2 Planmäßige und außerplanmäßige Wartung

2.1 Planmäßige Wartungsarbeiten

Das geplante Wartungsfenster des Anbieters sieht wie folgt aus: 03:00 bis 06:00 Uhr mitteleuropäische Zeit (oder mitteleuropäische Sommerzeit, je nachdem, welche derzeit in der Bundesrepublik Deutschland eingehalten wird) an Samstagen ("Planmäßige Wartungsarbeiten").

Der Anbieter kann dieses Wartungsfenster nach vorheriger Benachrichtigung des Kunden auf einen anderen Zeitraum ändern. Der Anbieter unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, die Auswirkungen einer solchen Wartung für den Kunden so gering wie möglich zu halten.

2.2 Außerplanmäßige Wartungsarbeiten

Der Anbieter behält sich das Recht vor, erforderliche Notfall-Wartungsarbeiten außerhalb des Zeitfensters für planmäßige Wartung ("Außerplanmäßige Wartungsarbeiten") durchzuführen.

Der Anbieter muss sich in angemessener Weise bemühen, den Kunden vor Beginn einer solchen außerplanmäßigen Wartung außerhalb des Zeitfensters für planmäßige Wartungsarbeiten zu benachrichtigen, und er wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die Auswirkungen auf den Kunden zu begrenzen oder zu vermeiden.

3 Vorfall-Management

3.1 Vorfall-Klassifizierung

Für die Zwecke dieses Service-Level-Agreement gilt die folgende Einstufung und Beschreibung von Vorfällen nach Schweregrad:

Schweregrad Stufe des Vorfalls	Voraussetzungen/Beschreibung
1	Kritische Auswirkungen auf die Nutzung der Plattform oder der Dienste: Ein Vorfall, der erhebliche bis kritische Auswirkungen auf die Plattform oder die Dienste hat. Hierunter fällt insbesondere der komplette Ausfall der Plattform oder eine Nutzungseinschränkung der Plattform, die mit einem Totalausfall vergleichbar ist.
2	Erheblicher Einfluss auf die Nutzung der Plattform oder der Dienste: Ein Vorfall, der zu einem Funktionsverlust auf der Plattform oder in Bezug auf die Dienste führt. Die Plattform und die Dienste sind zwar generell erreichbar, der Anwendungskomfort oder die Geschwindigkeit der Plattform ist jedoch erheblich eingeschränkt.
3	Mäßige Auswirkungen auf die Nutzung der Plattform oder der Dienste: Ein Vorfall, der keine wesentlichen Auswirkungen auf die Qualität, Leistung oder Funktionsfähigkeit der Plattform oder Dienste hat, sondern nur zu geringfügigen Unannehmlichkeiten bei der Nutzung führt.

3.2 Reaktionszeiten

In der folgenden Tabelle sind die Zeiträume aufgeführt, innerhalb derer der Anbieter auf die Meldung eines Vorfalls durch den Nutzer reagiert (zum Beispiel durch eine Eingangsbestätigung der Fehlermeldung). Die Nutzer melden einen Vorfall per E-Mail an support@leadtributor.com.

Klassifikation	Reaktionszeit
Schweregrad Stufe 1	4 Stunden
Schweregrad Stufe 2	8 Stunden
Schweregrad Stufe 3	40 Stunden

Für die Berechnung der o.g. Reaktionszeit gelten ausschließlich die üblichen Geschäftszeiten des Anbieters (Mo - Fr, 09:00 bis 17:00 Uhr mitteleuropäische Zeit oder mitteleuropäische Sommerzeit, je nachdem, welche derzeit in der Bundesrepublik Deutschland eingehalten wird, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in der Bundesrepublik Deutschland (einschließlich regionaler Feiertage im Bundesland Freistaat Bayern)).

4 Messung, Berichterstattung

Der Anbieter misst die Verfügbarkeit und dokumentiert die Reaktionszeit, indem er redundante Überwachungsdienste einsetzt. Diese Messung ist für beide Parteien verbindlich. Der Anbieter stellt diese Daten dem Nutzer auf Anfrage innerhalb von zwei Wochen nach der jeweiligen Anfrage zur Verfügung.

Stand: 1. Dezember 2020

leadtributor GmbH