

Service-Level-Agreement zvoove Produkt-Pakete (SaaS)

zvoove Software Germany GmbH,
Stand: 11/2021

Inhalt

1. Einleitung	2
2. Subunternehmer - Hosting.....	2
3. Subunternehmer - Software	2
4. Definitionen.....	2
4.1 Service	2
4.2. Bereitstellung des Software as a Service	2
4.3. Incident.....	2
4.4. Prioritäten.....	3
5. Wartungsfenster	4
5.1. Hardware-Wartung.....	4
5.2. Softwareupdates und Patches.....	4
6. Service Level	5
6.1. Verfügbarkeit der Services (Software-Anwendungen)	5
6.2. Reaktionszeiten	5
6.3. Wiederherstellungszeiten	5
7. Verletzung der Service-Level.....	6
8. Support Hotline	6
8.1 Support-Hotline(s)	6
8.2. Alternative Systeme	6
8.3. Fernwartung per Teamviewer	6
9. Sonstiges	6

1. Einleitung

Die zvoove Computer und Software GmbH (im Weiteren: zvoove) bietet im Rahmen von Vertragsverhältnissen mit Software-Kunden auch die Leistung „Software as a Service“. Es gelten insoweit die Regelung des Vertrages/Auftrages und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von zvoove sowie der mit dem Kunden geschlossene Vertrag über die Auftragsverarbeitung i.S.d. Art 28 DSGVO. In diesem Service Level Agreement werden darüber hinaus die Leistungsstandards und Verfügbarkeiten für den Software as a Service-Dienst definiert. Das Service Level Agreement wird Bestandteil des Vertrages über den Software as a Service-Dienst zwischen zvoove und dem Kunden und beinhaltet – soweit nicht ausdrücklich anders geregelt – keine Regelungen über technische Funktionalitäten von Software-Produkten.

2. Subunternehmer - Hosting

zvoove erbringt die technische Bereitstellung der Software as a Service auf einer oder mehrerer Datenverarbeitungsanlagen (im Folgenden auch bei Mehrzahl: SERVER). Hierbei kann zvoove unter Einhaltung datenschutzrechtlicher Regelungen auch externe Dienstleister als Subunternehmer gemäß Art 28 Abs. 4 DSGVO einschalten. Mit den eingesetzten Subunternehmern hat zvoove die notwendigen vertraglichen Vereinbarungen im Rahmen einer Auftragsverarbeitung i.S.d. DSGVO geschlossen.

3. Subunternehmer - Software

In den von zvoove angebotenen Produkt-Paketen sind auch Software-Produkte externer Anbieter enthalten, die als Subunternehmer im Rahmen der Auftragsverarbeitung gem. Art 28 DSGVO von zvoove eingesetzt werden. Die Subunternehmer werden dem Kunden im Auftragsformular (Produktbeschreibung) zudem jeweiligen Produkt explizit unter Hinweis auf Art 28 DSGVO benannt.

4. Definitionen

4.1 Service

Ein Service beschreibt eine im Rechenzentrum, zu erbringende, abgrenzbare, zusammenhängende technische Leistung. Nicht als „Service“ gelten MICROSOFT-Produkte sowie Produkte und/oder Leistungen von Drittanbietern, die der Kunde eigenverantwortlich einsetzt. Die Bereitstellung und Funktionalität von zvoove-Software wird in eigenen Lizenz-Verträgen geregelt und unterfällt ebenfalls nicht diesem SLA.

4.2. Bereitstellung des Software as a Service

Die Bereitstellung der SaaS erfolgt grundsätzlich 24 Stunden an 7 Tagen der Woche.

4.3. Incident

Ein Incident/Vorfall liegt vor, wenn es zum teilweisen oder vollständigen Ausfall eines Services oder zum vollständigen Ausfall eines Services oder einer Minderung im Betrieb eines bereitgestellten Services kommt. Jeder Incident wird im Rahmen des Incident Management Prozesses bearbeitet.

Die Meldung eines Incidents durch den Kunden an zvoove kann entweder in Textform (z.B. per E-Mail) oder telefonisch erfolgen. Die Meldung löst nur dann unmittelbar die in Ziff. 5.3. definierten Reaktionszeiten aus, wenn sie über die auf folgender Internetseite beschriebenen Kommunikationskanäle erfolgt:

<https://zvoove.com/services#support>

4.4. Prioritäten

Die Einstufung der Priorität einzelner Incidents erfolgt nachfolgender Matrix:

Priorität	Dringlichkeit (Urgency)	Auswirkung (Impact)
1	hoch	betriebsverhindernd
2	hoch	betriebsverhindernd
3	gering	betriebsverhindernd
4	gering	nicht erheblich

Priorität 1:

Ein Incident der Priorität 1 liegt vor, wenn die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistung unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird und dieser Incident nicht mit zumutbaren technischen und/oder organisatorischen Hilfsmitteln (Workaround) umgangen werden kann.

Priorität 2:

Ein Incident der Priorität 2 liegt vor, wenn die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen zwar nicht unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird, die Nutzungseinschränkung(en) aber zugleich nicht nur unerheblich ist/sind und mit zumutbaren technischen und/oder organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlich zumutbaren Maßnahmen (Workaround) umgangen werden kann/können und der Incident eine hohe Dringlichkeit hat.

Priorität 3:

Ein Incident der Priorität 3 entspricht dem Incident der Priorität 2 mit dem Unterschied, dass der Incident nur eine geringe Dringlichkeit hat.

Priorität 4:

Ein Incident der Priorität 4 liegt vor, wenn die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistung nicht unmittelbar und/oder nicht erheblich beeinträchtigt wird.

3.6. Ausfallzeit

Ausfallzeit ist der Zeitraum außerhalb angekündigter Wartungsfenster, die dem ein SLA-relevanter Incident der Priorität 1 oder 2 vorliegt. Sie beginnt mit der Meldung des Incidents durch den Kunden auf den in Ziff. 3.4. definierten Kommunikationskanälen und endet mit dessen Behebung bzw. der Bereitstellung eines Workarounds.

Insbesondere folgende Incidents sind nicht SLA-relevant:

- Incidents durch höhere Gewalt (insb. Krieg, Streik, Naturkatastrophen, Pandemien), Sabotage und vergleichbare, nicht von zvoove und/oder einem von zvoove eingesetzten Subunternehmer zu vertretenden Umstände;
- Incidents, die nicht von zvoove und/oder einem von zvoove eingesetzten Subunternehmer unmittelbar zu vertreten sind, wie z.B. Viren- und Hackerangriffe, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur von zvoove oder eingesetzten Subunternehmern, DDoS-Attacken usw., wenn zvoove oder eingesetzte Subunternehmer den jeweiligen vertraglichen Verpflichtungen zum Schutz der relevanten Systeme nachgekommen sind oder der Kunde den Ausfall zu vertreten hat (z.B. unterbliebene Mitwirkung, eigene Fahrlässigkeit u.ä.)
- Incidents, die auf Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb des Einflussbereiches von zvoove zurückzuführen sind;
- Incidentzeiträume, deren Ursache in der Blockierung des Konsolen- bzw. Remote-Zugangs durch den Kunden liegt;

- Incidents aufgrund mangelnder Qualität oder Ausfall der vom Kunden eigenverantwortlich in das System eingebrachten Fremd-Software und/oder Hardware (z.B. eigene Router), soweit zvoove etwaigen diesbzgl. Sorgfaltspflichten ausreichend nachgekommen ist;
- Incidents aufgrund von geplanten Unterbrechungen für Wartungsarbeiten, die in den vereinbarten Wartungsfenstern liegen (= Zeiten planmäßiger Nichtverfügbarkeit);
- Fälschlicherweise an zvoove gemeldete Incidents, die dem Kunden durch Fehler in internen oder externen Überwachungs-/Monitoring-Diensten gemeldet werden;
- Incidents, die aufgrund des Ausfalls eines Services außerhalb des Einflussbereichs von zvoove gemeldet werden, so dass fehlerfreie Services im Einflussbereich von zvoove nicht mehr erreichbar sind;
- Incidents, die überwiegend vom Kunden oder fremden Dritten verschuldet wurden;
- Incidents, die durch fehlende oder verzögerte Erfüllung von Mitwirkungspflichten des Kunden oder von ihm beauftragten Dritten verursacht wurden;
- Incidents aufgrund eines fehlerhaften Verhaltens einer fremden Komponente außerhalb des Wirkungsbereiches von zvoove
- Incidents durch Verschulden des Kunden wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung kundeneigener Hard- oder Software und/oder Nicht-Einhaltung der von zvoove definierten Mindest-Systemvoraussetzungen; siehe

[www.zvoove.com /sv](http://www.zvoove.com/sv)

5. Wartungsfenster

5.1. Hardware-Wartung

zvoove ist berechtigt, in regelmäßigen Abständen die technischen Komponenten zu warten, zu erweitern, Updates und Patches einzuspielen oder sonstige Arbeiten vorzunehmen, die für einen reibungslosen und sichere Bereitstellung von SaaS erforderlich sind (Wartungsfenster). Ein regelmäßiges Wartungsfenster besteht jeden Montag von 0:00 bis 05:00 Uhr und in dieser Zeit kann es zu Ausfällen oder Einschränkungen von Services kommen. zvoove ist berechtigt, nach Vorankündigung Wartungsfenster zu verschieben, insbesondere zur Behebung von Incidents oder zur Abwendung drohender Gefahren.

Wenn der Kunde während des Wartungsfensters den Service nutzen kann, so besteht hierauf jedoch kein Rechtsanspruch. Kommt es innerhalb eines Wartungsfensters zu einer Leistungsreduzierung, besteht für den Kunden kein Anspruch auf Mängelhaftung oder Schadenersatz.

5.2. Softwareupdates und Patches

Für die im SaaS durch zvoove bereitgestellten und betriebenen Services wie z.B. Betriebssysteme, Datenbanken oder Applikationen (zvoove-Software) werden – soweit mit dem Kunden nicht individualvertraglich etwas anderes vereinbart ist – alle erforderlichen Updates und/oder Patches in der Regel selbstständig durch zvoove installiert. Hierbei gelten folgende Grundsätze:

- Sollten seitens eines externen Herstellers Sicherheitsupdates und Patches nicht oder nicht mehr zur Verfügung gestellt werden und kann zvoove die Betriebsstabilität und -sicherheit nicht mehr gewährleisten, wird der Kunde hierüber informiert. zvoove ist bemüht dem Kunden gleichzeitig Handlungsalternativen aufzuzeigen. Dem Kunden obliegt in diesem Fall die Entscheidung, über das weitere Vorgehen, die zvoove schriftlich oder per E-Mail mitzuteilen ist.
- zvoove ist nicht verantwortlich für die Pflege etwaig vom Kunden eigenverantwortlich in der zvoove SaaS-Umgebung installierten Software von Drittanbietern. (vgl. auch Ziff. 3.1. der SLA).
- Sicherheits- und etwaige Funktions-Updates und Patches werden, sofern nichts anderes mit dem Kunden vereinbart ist, regelmäßig einmal im Monat in einem eigens dafür vorgesehenen Wartungsfenster (Patchday) im Rahmen des Standard-Change-Verfahrens eingespielt. Der Patchday findet in der Regel an einem Montag zwischen 0:00 Uhr und 05:00 Uhr statt.

- Dringend erforderliche Sicherheitsupdates können auch außerplanmäßig von zvoove durchgeführt werden. Serviceunterbrechungen sind vom Kunden insoweit zu dulden, als dass hierdurch größerer zu erwartender Schaden abgewendet werden kann und zvoove hierfür kein Verschulden trifft. Außerplanmäßige Software-Updates werden dem Kunden vorher angekündigt.

6. Service Level

6.1. Verfügbarkeit der Services (Software-Anwendungen)

zvoove gewährleistet eine Mindestverfügbarkeit, der von zvoove bereitgestellten Software as a Service Leistung von mindestens 97% im Jahresmittel. Folgende Unterbrechungen der Verfügbarkeit von zvoove-Produkten ergeben sich regelmäßig und werden nicht bei der Berechnung der Mindestverfügbarkeit berücksichtigt:

Werktäglich	05.00 h	Update(s) zvoove Produkte, soweit vom Kunden freigegeben	ca. 5 Minuten je Mandant
Werktäglich	ab 23.00 h	Datenbank-Validation	ca. 5-15 Minuten pro Datenbank
Werktäglich	22:55 h	Abmeldung Windows-Server	Neu-Anmeldung umgehend möglich
Sonntags	ab 04.00 h	Windows-Update(s)	ca. 5-15 Minuten, ggfs. Neustart erforderlich
		Datenbank-Backup	im Mittel 10-30 Minuten

6.2. Reaktionszeiten

Folgende Reaktionszeiten der innerhalb in Punkt 7 erwähnten Supportzeit auf Incidents werden – gestaffelt nach deren Priorität (vgl. Ziff. 3.5.3 dieser SLA) – gewährleistet:

Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4
≤ 60 Minuten	≤ 90 Minuten	≤ 4 Std.	≤ 24 Std.

Außerhalb der Supportzeiten ist die Entgegennahme von Störmeldungen über eine Störhotline bzw. Kontaktformular sichergestellt.

6.3. Wiederherstellungszeiten

Für die Wiederherstellung während der Supportzeiten (Ziffer 7), des ungestörten Betriebszustandes für die online bereitgestellten Services und Anwendungen werden folgende Zeiten definiert (gemessen ab Eingang der Störmeldung):

Priorität	1	2	3	4
Whst-Zeit	3 Std.	5 Std.	3 Arbeitstage	7 Arbeitstage

Vorstehende Wiederherstellungszeiten beinhalten nicht Zeiten für etwaig notwendige Datenrücksicherung(en).

7. Verletzung der Service-Level

Werden die zugesagten Service-Levels bei Incidents der Priorität 1 oder 2 schuldhaft durch zvoove verletzt, hat der davon betroffene Kunde einen pauschalierten Schadenersatzanspruch in folgender Höhe:

4% des monatlichen Rechnungsbetrages des betroffenen Services je 0,1% Unterschreitung der zugesagten Verfügbarkeit p.a. in dem Monat der Unterschreitung, wobei die maximale Höhe des pauschalierten Schadenersatzes 100% des monatlichen Rechnungsbetrages für den betroffenen Services nicht überschreitet.

8. Support | Hotline

8.1 Support-Hotline(s)

Soweit mit dem Kunden vertraglich vereinbart, ist der Hotline-Supports für das SaaS zu nachfolgend aufgeführten Zeiten, außer an bundesweiten gesetzlichen Feiertagen, erreichbar:

Montag - Donnerstag: 08.00 Uhr - 17.00 Uhr

Freitag: 08.00 Uhr - 15.00 Uhr

Wichtiger Hinweis: Über die Support-Hotline erfolgt keine Beratung zu rechtlichen/steuerrechtlichen Fragen. Diesbzgl. obliegt es dem Kunden, rechtlichen Rat bei seinem Steuerberater oder Rechtsanwalt einzuholen.

8.2. Alternative Systeme

zvoove ist berechtigt, die vorstehend benannte Telefon-Hotline ganz oder teilweise durch ein alternatives technisches System (z.B. E-Mail- und/oder Ticket-System) abzulösen, soweit dem Kunden weiterhin adäquate Unterstützung in technischen und Anwendungsfragen zu den von zvoove bereitgestellten Leistungen geboten wird.

8.3. Fernwartung per Teamviewer

Mit dem Kunden kann zu Wartungs- und/oder Support-Zwecken ein Zugriff auf seine internen Systeme/Rechner per Fernzugriff durch zvoove-Mitarbeiter vereinbart werden. In der Regel erfolgt dieser Zugriff über die externe Software TEAMVIEWER (Teamviewer Germany GmbH, Bahnhofplatz 2, 73033 Göppingen), die auch der Kunde auf seinem/seinen Rechner(n) installiert haben muss. Nach unserem Verständnis kommt TeamViewer hierbei nicht einseitig als Subunternehmer von zvoove zum Einsatz, sondern stellt einen Kommunikationsweg zur Verfügung, der sowohl von zvoove als auch durch den Kunden eigenverantwortlich genutzt werden kann. Eine TeamViewer-Sitzung kann hierbei nur durch Mitteilung eines Passwortes durch den Kunden an zvoove initiiert werden und jederzeit einseitig vom Kunden wieder abgebrochen werden.

9. Sonstiges

9.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA ganz oder teilweise nicht durchführbar oder nicht rechtswirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen sowie des zugrunde liegenden Leistungsvertrages mit dem Kunden nicht berührt.

9.2. zvoove ist berechtigt, einzelne der in diesem SLA definierten Services unter Berücksichtigung der Interessen der Kunden zu ändern oder an technische Entwicklungen anzupassen, soweit die Qualität und die Verfügbarkeit der Services sich nicht zum Nachteil des Kunden verschlechtert. Über derartige Änderungen wird zvoove den Kunden rechtzeitig informieren.

###