

Anlage B – Service Level Agreement (SLA)

zur Nutzung der Plattform {{PLATTFORM}} · Muster / Stand 22. Juli 2026

1 Verfügbarkeit

Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit der Software von 99,5 % im Monatsmittel am Übergabepunkt des Rechenzentrums. Nicht als Ausfallzeit gelten: angekündigte Wartungsfenster, Störungen außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters (insbesondere Internetanbindung des Kunden, höhere Gewalt, großflächige Störungen von Cloud-Basisdiensten), sowie Sperren nach § 5 Abs. 4 des Hauptvertrags.

2 Wartungsfenster

Geplante Wartungen erfolgen nach Möglichkeit außerhalb der Geschäftszeiten (Mo–Fr 08:00–18:00 Uhr) und werden bei zu erwartender Nichtverfügbarkeit von mehr als 15 Minuten mindestens 48 Stunden vorab in Textform angekündigt. Sicherheitskritische Notfallwartungen sind jederzeit zulässig.

3 Störungsklassen und Reaktionszeiten

Priorität	Definition	Reaktionszeit Silber	Reaktionszeit Gold	Reaktionszeit Platin
P1 – Betriebsverhindern	Software insgesamt nicht nutzbar	8 Std. (Servicezeit)	4 Std. (Servicezeit)	2 Std. (Servicezeit)
P2 – Betriebsbehindern	Wesentliche Funktion gestört, Umgehung möglich	1 Werktag	8 Std. (Servicezeit)	4 Std. (Servicezeit)
P3 – Sonstige	Geringe Beeinträchtigung, Fragen, Anpassungswünsche	2 Werktage	1 Werktag	1 Werktag

Reaktionszeit = Zeit bis zur qualifizierten Erstreaktion innerhalb der Servicezeit. Behebungszeiten hängen von der Störungsursache ab; der Anbieter arbeitet bei P1 ohne schuldhaftes Zögern fortlaufend an der Behebung.

4 Servicezeiten und Meldewege

Stufe	Servicezeit	Meldewege	Leistungen
Silber	Mo–Fr 09:00–17:00	E-Mail/Ticket	Störungsannahme, Updates/Patches, Basis-Monitoring
Gold	Mo–Fr 08:00–18:00	E-Mail/Ticket, Telefon	zusätzlich: priorisierte Bearbeitung, Eskalationsmanagement zu Subdienstleistern, kleine Konfigurationsänderungen inklusive
Platin	Mo–Fr 08:00–18:00, Rufbereitschaft nach Vereinbarung	E-Mail/Ticket, Telefon, direkter Ansprechpartner	zusätzlich: Abstimmung Wartungsfenster, Monatsreport, jährliches Service-Review

5 Gutscheine bei Unterschreitung

Unterschreitet die Verfügbarkeit in einem Kalendermonat den vereinbarten Wert, erhält der Kunde auf Antrag (Textform, binnen 30 Tagen) eine Gutschrift auf das monatliche Grundentgelt: ab 0,5 Prozentpunkten Unterschreitung 10 %, ab 1,5 Prozentpunkten 25 %, ab 5 Prozentpunkten 50 %. Die Gutschrift ist die ausschließliche Rechtsfolge der Unterschreitung, soweit kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt; § 9 des Hauptvertrags bleibt unberührt.

6 Mitwirkung des Kunden

Der Kunde meldet Störungen mit nachvollziehbarer Beschreibung (betroffene Funktion, Zeitpunkt, Benutzer, ggf. Screenshot) und stellt für Rückfragen einen Ansprechpartner bereit. Reaktionszeiten laufen erst ab Vorliegen der zur Bearbeitung erforderlichen Informationen.

Muster – Platzhalter {{...}} ersetzen. Stufenzuordnung des Kunden gemäß Anlage D.