

# Vertragsbedingungen Service Level Agreement

(Full-Service Rahmenbedingungen)

## §1 Vertragsgegenstand

In diesem Service-Level-Agreement werden die Leistungen der DAKO-IT GmbH gegenüber dem Kunden hinsichtlich Umfangs und Qualität konkretisiert sowie die Vergütung festgelegt.

Dieses Dokument enthält alle für das Service-Level-Agreement relevanten Bestimmungen und Regelungen, die generell auf alle Leistungsbeschreibungen zutreffen. Dieses Dokument unterliegt in gegenseitigem Einverständnis Veränderungen, um eine optimale Leistungserbringung und Ablauforganisation zu gewährleisten. Veränderungen bedürfen jedoch der Zustimmung der betroffenen Parteien.

Die zugehörigen Werte, die die DAKO-IT GmbH ihren Kunden garantiert, sind dem QM-Handbuch (Anlage01) des Service-Level-Agreements zu entnehmen, das wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen der DAKO-IT GmbH und dem Kunden ist.

## §2 Infrastruktur und Gültigkeitsdauer

Die Service-Level-Agreements treten nach Vertragsabschluss der beteiligten Parteien in Kraft und gelten für alle Kunden der DAKO-IT GmbH. Es gilt jeweils die aktuelle Version der Vereinbarung. Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service-Level-Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen. Neben dem Service-Level-Agreement gelten die Allgemeinen und – je nach gewählten Produkten – die entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen der DAKO-IT GmbH bzw. jeweiligen Softwareherstellers.

(DAKO-IT AGB & Captain.FINN-Lizenzbedingungen:

<https://dako-it.com/unternehmen/agb-s-preise/detail/3>)

(Select Line AGB: <https://www.selectline.de/data/uploads/2015/03/agb.pdf>)

## §3 Service Level - Allgemein

Die Leistungsbeschreibung dient der Erfassung der Leistung, die für einen Service erbracht werden soll, sowie der Regelung der Abläufe und organisatorischen Schnittstellen, die für die Leistungserbringung erforderlich sind.

### §3.1 Service Level – Leistung

#### Überwachung & Benachrichtigung

##### Hosting (permanente Überwachung 24/7)

- MySQL Gesundheit (bspw. Performance-Metriken, Ressourcenverbrauch, Verbindungsstatus, Fehlerprotokolle, Replikationsstatus, Innodb-Status)
- WebSite erreichbar
- SSL-Zertifikat gültig
- SFTP erreichbar

##### FINN.Ghost (permanente Überwachung 24/7)

- Dienst Aktivität prüfen
- Datenübertrag zu Webshop/ Logfile auf Fehler überwachen
- Ghost API erreichbar

##### FINN.Shop (permanente Überwachung 24/7)

- Robots.txt erreichbar und größer 0kb / Datum der Datei älter 7 Tage
- Renderer erreichbar
- FINN Service Monitor überwachen (Backend Shop)
- Elastic Search
- Port-Überwachung (Sicherheit)

##### Shop Software Dritte

- Robots.txt erreichbar und größer 0kb / Datum der Datei älter 7 Tage
- System + Plugins funktionell

##### Pflege für Software (SelectLine)

- Berechtigung & Durchführung für Softwareupdates DAKO Eigenmarken (immer neueste Version)
- Berechtigung & Durchführung für Update Select Line Warenwirtschaft 2x jährlich
- Berechtigung & Durchführung zur üblichen Anpassung (nicht Neuerstellung) von bspw. Nutzerberechtigungen, Formularanpassungen, Makroerstellung, Benutzeranlegung, Dashboard in der Select Line Warenwirtschaft
- Softwarepflege + Monitoring + alle weiteren Leistungen und namentlicher Ansprechpartner
- 1x monatliches Jourfixe
- 1x jährlicher Workshop / Strategietreffen (1 Tag Vor-Ort)
- Informationen über neue Softwarefunktionen

#### Updates/Upgrades – Versionskontrolle Technologiewechsel (Technologische Veränderungen (z.B. aus der Vergangenheit PHP5 auf PHP7))

##### Hosting

- Umzug auf neue Webserver, etc.

### §3.2 Service Level – Produkt

#### Verfügbarkeit

Die DAKO-IT GmbH bemüht sich, mindestens folgende Verfügbarkeit für die Kunden zu erreichen:

Die Sollzeit besteht von Montag-Freitag von 08:00 – 16:00 Uhr MEZ (ausgenommen bundesweiter Feiertage).

Abzugszeiten sind die Zeiten, in denen das Gesamtsystem nicht zur Verfügung steht aufgrund von Störungen, die der DAKO-IT GmbH nicht zuzurechnen sind, insbesondere aufgrund von

- Höherer Gewalt
- Störungen verursacht durch Komponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs der DAKO-IT GmbH
- Missbrauch der Software durch den Kunden oder Dritten

in abgerundeten Minuten.

Ausfallzeiten (=AZ) sind Zeiten, in denen das Angebot nicht zur Verfügung steht aufgrund von Störungen, die der DAKO-IT GmbH zuzurechnen sind in abgerundeten Minuten.

Die Parteien vereinbaren eine Mindestverfügbarkeit (=Vmin) von 99,10%

#### Supportzeit

Die Supporthotline steht den Kunden mindestens von Montag – Freitag von 08:00 – 16:00 Uhr MEZ (ausgenommen bundesweiter Feiertage) zur Verfügung.

#### Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beginnt grundsätzlich mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg der DAKO-IT GmbH. Die entsprechenden Kommunikationswege werden bei Abschluss des Vertrags von der DAKO-IT GmbH mitgeteilt. Sollten sich die angegebenen Kommunikationswege verändern, so teilt DAKO-IT GmbH dies dem Kunden rechtzeitig mit. Sollte die Meldung nicht auf dem richtigen Weg bei der DAKO-IT GmbH eintreffen, so kann es u. U. zu Verzögerungen kommen.

Die Reaktionszeiten sind folgendermaßen unterteilt:

- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen (Priorität 3)
- Reaktionszeit bei Störungen: Der Service ist noch erreichbar, aber nur eingeschränkt verfügbar (Priorität 2)
- Reaktionszeit bei dringenden Störungen: Der Service ist nicht mehr erreichbar (Priorität 1)

Die Einordnung der Meldungen der Kunden nach oben genannten Unterteilungen, erfolgt durch die Mitarbeiter der DAKO-IT GmbH. Im Idealfall beinhaltet diese qualifizierte Aussage bereits Lösung bzw. den Abschluss des Vorgangs, zumindest aber eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über die weitere Vorgehensweise.

Im Falle einer Störung bzw. dringenden Störung, beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der gemeldeten Störung.

Die garantierten Reaktionszeiten gestalten sich wie folgend aufgeschlüsselt:

Priorität	Exemplarische Geschäftsfälle	Reaktionszeit
allgemeinen Anfragen (Priorität 3)	Schulungsanfragen; Projektanfragen	bis 5 Werktage
bei Störungen: Der Service ist noch erreichbar, aber nur eingeschränkt verfügbar (Priorität 2)	Fehlermeldung in Software, die den Arbeitsbetrieb nicht beeinflussen;	bis 3 Werktage
Reaktionszeit bei dringenden Störungen: Der Service ist nicht mehr erreichbar (Priorität 1)	FINN.Webshop nicht erreichbar; ERP System nicht nutzbar; FINN.ghost arbeitet nicht;	bis 24 Stunden

### Störungsmanagement

	Step	Beschreibung
1.	Meldung	Die Meldung durch den Kunden geschieht unter Angaben möglichst umfassender Informationen, insbesondere: Spezifizierung der Störung, insbesondere Zeitpunkt der Störung, Anwendungsumgebung und Situation, Häufigkeit des Problems, Fehlermeldungen, Typ und Version.
2.	Registrierung	Störungen werden zentral registriert und erhalten ein Ticket
3.	Priorität bestimmen	Die Priorität wird von der annehmenden Stelle festgelegt, laut Beschreibung des Kunden
4.	Diagnose	Analyse der Störung und ihrer Ursachen (z.B. durch reproduzieren der Störung in Umgebung)
5.	Suchen und ggf. Implementieren einer Lösung	Für die Störung wird eine Lösung gesucht und ggf. in die System Umgebung implementiert.
6.	Testen in Liveumgebung	Lösung testen und ggf. auf Feedback reagieren

### Wiederherstellungszeiten

Bei Störungen bezogen auf Nicht-Erreichbarkeit eines oder mehrerer Dienste, wird je nach Produkt gegebenenfalls zusätzlich zur Reaktionszeit eine Wiederherstellungszeit garantiert.

Innerhalb der, pro Produkt festgelegten Wiederherstellungszeit, wird der vom Kunden gemeldete Fehler behoben und der Dienst wieder zur Verfügung gestellt. Als Startpunkt für diese Zeitspanne gilt ebenfalls der Eingang der Meldung bei der DAKO-IT GmbH über die zuvor genannten Kommunikationswege.

Die garantierte Wiederherstellungszeiten richten sich nach dem Umfang und der Schwere (Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs) des Fehlers. Im Rahmen der Handlungsmöglichkeiten wird bei Fällen der Priorität 1 eine sofortige Behebung angestrebt. Für Fälle der Priorität 2 & 3 wird in Abstimmung eine Entwicklungsaufgabe bzw. Terminvorschlag erstellt.

### Allgemeine Wartungsarbeiten

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert.

In der Regel wird eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch nach Absprache zu einem anderen Zeitpunkt durchgeführt werden. Die DAKO-IT GmbH informiert über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

In Ausnahmefällen kann die Systemwartung an den Wochenenden oder an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 18:00 Uhr und 23:00, unter Berücksichtigung der geltenden Zuschläge, durchgeführt werden.

#### §4 Vergütung

1. Die monatliche Vergütung für die Leistungen des Anbieters setzt sich aus Fixkosten und variablen Kosten zusammen. Bis 5 SelectLine Warenwirtschaft Benutzer sind lediglich die Fixkosten zu entrichten. Ab den 6. Benutzer werden variable Kosten auf Grundlage der Berechnung in Punkt b) ergänzt. Die Kosten sind in Nettopreisen angegeben:
  - a) Fixkosten:
    - Bereitstellungsgebühr: 500,00€
  - b) variable Kosten:
    - Anzahl Komponenten \* Preisstaffel \* SelectLine Benutzer (ab 6. Benutzer gezählt)

*(Berechnungsbeispiel: Kunde wählt 2 Komponenten und hat 10 Arbeitsplätze:*

*Bereitstellungsgebühr: 500,00€ +*

*[Anzahl Komponenten:] 2 \* [Preisstaffel:] 60€ \* [SL Benutzer (ab 6. Benutzer gezählt):] \*5*

*= variable Kosten 600,00€*

*Bereitstellungsgebühr 500,00€ + variable Kosten 600,00€ = 1100,00€*

##### 1.1 Preisstaffelung

Der Preis je Komponente staffelt sich nach Anzahl der Arbeitsplätze wie folgt:

6 bis 10 Arbeitsplätze:	60,00€
11 bis 20 Arbeitsplätze:	55,00€
21 bis 50 Arbeitsplätze:	50,00€
ab 51 Arbeitsplätze:	45,00€

2. Sämtliche Spesen, insbesondere Reise- und Übernachtungskosten werden nicht gesondert berechnet.
3. Der Anbieter ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale nach Ankündigung in Textform berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem der Anbieter die Änderung mitgeteilt hat. Sie darf das Entgelt des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 20 % überschreiten. Sofern der Kunde mit der Anpassung nicht einverstanden ist, kann er diesen Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts in Textform kündigen.
4. Zu den Vergütungen tritt die jeweils geltende Umsatzsteuer hinzu.
5. Störungsbeseitigungen per Fernwartung werden mit den Vertragskosten abgegolten. Für Administrationstätigkeiten gilt eine Fair-Flat-Vereinbarung welches bedeutet, dass DAKO-IT GmbH sich bei übermäßiger Nutzung Einschränkungen in der Erbringung vorbehält und Ihnen in Form eines Angebots über Zusatzleistungen signalisiert, dass weitere Tätigkeiten kostenpflichtig sind.

## §5 Laufzeit

1. Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.
2. Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von 1 Jahr. Er kann von den Vertragsparteien 3 Monate vor Vertragsende gekündigt werden, wenn dies nicht geschieht, erfolgt eine automatische Verlängerung.
3. Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, (z. B., wenn der Kunde aufgrund höherer Gewalt nicht mehr in der Lage ist, die Software weiter zu nutzen, der Anbieter wiederholt die vertraglich zugesicherte Reaktionszeit oder Zeit zur Beseitigung des Mangels deutlich überschreitet, wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert, insbesondere wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird). Die fristlose Kündigung ist außerdem möglich, wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.
4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform (§ 126b BGB)

## §6 Änderung und Kündigung

DAKO-IT GmbH hält sich vor, einzelne Leistungen des Service Level mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen um- oder ganz einzustellen. Die Kündigungsfrist des mit dem getroffenen Vertrag bleibt hiervon unberührt.

## §7 Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung der DAKO-IT GmbH bei Nichteinhaltung dieses Service Level Agreements ist nur dann gegeben, wenn die DAKO-IT GmbH die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Insbesondere haftet die DAKO-IT GmbH nicht für...

- ... Ausfälle, die von der DAKO-IT GmbH nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Probleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur der DAKO-IT GmbH und Ausfällen von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der DAKO-IT GmbH, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können
- ... Ausfälle, die seitens des Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, die durch ein-/ausgehende Hackerangriffe wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden
- ...Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hard- oder Software unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder System nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers DAKO-IT GmbH gemäß installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden
- ... Ausfälle, die durch Fehler bei der internen oder externen Überwachung dem Kunden fälschlicherweise gemeldet wurden

Ansprüche gegenüber der DAKO-IT GmbH, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind ausgeschlossen. Die Haftung ist begrenzt auf den Monatsbetrag des gebuchten Dienstes.

## §8 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service Level Agreements ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt.

## §9 Schlussbestimmungen

- 1) Auf den vorliegenden Vertrag ist ausschließlich deutsches Recht anwendbar.
- 2) Es wird für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag ergeben, der Firmensitz des Dienstleisters als Gerichtsstand vereinbart.

### Persönlicher Ansprechpartner

Es wird ein persönlicher Ansprechpartner definiert, was bedeutet, dass Sie Störungsmeldungen direkt an Ihn herantragen können.

Sie können jederzeit mit der Unterstützung des gesamten Unternehmens rechnen, wenn der definierte Ansprechpartner nicht zur Verfügung steht.