

Service Level Agreement (SLA) für MuM SaaS

Service Level Agreement (SLA)

Mensch und Maschine Deutschland GmbH (nachfolgend „**MuM**“) und der Kunde (nachfolgend der „**Kunde**“) haben einen Vertrag über die Bereitstellung von Software-as-a-Service Leistung (SaaS) von MuM an den Kunden vereinbart (nachfolgend der „**SaaS-Vertrag**“). Zur Konkretisierung des durch den SaaS-Vertrag geschuldeten Zugangs zu der Software in zeitlicher und technischer Hinsicht werden die folgenden Vereinbarungen in diesem Service Level Agreement (das „**SLA**“) getroffen.

Dieses SLA gilt für alle im SaaS-Vertrag vereinbarten kostenpflichtigen Leistungen von MuM gegenüber dem Kunden. Für kostenfreie SaaS-Angebote und Testzugänge besteht kein Anspruch auf Leistungen aus einem Service Level Agreement.

Service Level und Vergütung

Für alle mit MuM im SaaS-Vertrag vereinbarten Leistungen gegenüber dem Kunden gilt der Service Level der Kategorie „**Standard-SLA**“. Die Leistungen der Kategorie Standard-SLA sind mit der Vergütung aus dem SaaS-Vertrag abgegolten.

Der Kunde kann durch gesonderte Vereinbarung zusätzliche Leistungen der Service Level Kategorie „**Enterprise-SLA**“ gemäß der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste mit MuM vereinbaren. Die Service Level Kategorie „Enterprise-SLA“ umfasst zusätzlich zu der Kategorie Standard-SLA die in **Anlage 1** (Enterprise-SLA) dargestellten Leistungen.

Verfügbarkeit und Betriebszeiten

Die im SaaS-Vertrag vereinbarte Leistung ist zeitlich und technisch verfügbar, wenn während der vereinbarten Betriebszeit an dem im SaaS-Vertrag festgehaltenen Übergabepunkt auf die Software zugegriffen werden kann.

Alle nicht zeitbasierten Leistungsangaben in diesem SLA beziehen sich auf die Qualität der dem Kunden zur Nutzung angebotenen Software am Übergabepunkt gemäß der Beschreibung im SaaS-Vertrag (technische Verfügbarkeit). Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht.

Die zeitliche Verfügbarkeit gibt den prozentualen Anteil des von dem jeweiligen Service-Level erfassten Zeitraums an, für den die Software nach den folgenden Maßgaben im Jahresmittel am Übergabepunkt zur Verfügung steht (zeitliche Verfügbarkeit).

MuM stellt dem Kunden die im SaaS-Vertrag vereinbarten Leistungen im vereinbarten Leistungszeitraum grundsätzlich während einer Betriebszeit von 24h am Tag und 7 Tage die Woche zur Verfügung (die „**Betriebszeit**“), wobei planmäßige Wartungsarbeiten und Datensicherungen in der Zeit zwischen 18:00 und 08:00 Uhr (MEZ) nicht als Betriebszeit gelten und entsprechend bei der Berechnung der zeitlichen Verfügbarkeit außer Betracht bleiben. Während der Betriebszeit gewährleistet MuM eine 99%-ige zeitliche Verfügbarkeit der im SaaS-Vertrag vereinbarten Leistungen. Die tatsächlich erreichte zeitliche Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage des Jahresdurchschnitts.

Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten MuM nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind

- mit dem Kunden abgestimmte Wartungs- oder sonstige Leistungen, durch die ein Zugriff auf die Anwendungssoftware nicht möglich ist;
- unvorhergesehen erforderlich werdende Wartungsarbeiten, wenn diese Arbeiten nicht durch eine Verletzung der Pflichten von MuM zum Erbringen der vereinbarten Leistungen zu vertreten sind (höhere Gewalt, insbesondere nicht vorhersehbare Hardwareausfälle, Streiks, Naturereignisse, etc.);
- Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit MuM die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen, Schutzmaßnahmen getroffen hat;
- Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Kunden, aufgrund von Nichtverfügbarkeiten der Ausstattung des Kunden oder aufgrund anderer durch den Kunden verursachte Unterbrechungen (z. B. unterbleibende Mitwirkungsleistungen des Kunden);
- Ausfallzeitverlängerungen, die aufgrund einer Blockierung des Konsolen- bzw. Remote-Zugangs durch den Kunden verursacht wurden;
- Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Software-Herstellers (z. B. Einspielen von dringend notwendigen Security Patches);
- Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder -daten ausgelösten Fehlern in der System- und systemnahen Software;
- Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht MuM zurechenbare Personen) verursacht werden.

Störungsmeldung, Wiederherstellung der Verfügbarkeit

Der Kunde übernimmt die Obliegenheit, Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit unverzüglich an MuM zu melden. MuM wird sich bemühen, die Beeinträchtigungen unverzüglich zu beseitigen. Ein Anspruch auf Wiederherstellung der Verfügbarkeit besteht nicht, soweit die vereinbarte Verfügbarkeit noch im Rahmen der gewährleistetesten Verfügbarkeit ist.

Der Kunde kann die Nichteinhaltung der geschuldeten Verfügbarkeit als Störung melden. Er wird Meldungen zu Störungen, die nach diesem SLA behandelt werden sollen, nur über das bereitgestellte Kontaktformular oder während der Servicezeiten Mo. – Fr. (unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz von MuM): 08.00 – 17.00 Uhr (MEZ) über die von MuM bekannt gegebene Störungshotline durch die hierzu geschulten und autorisierten Mitarbeiter abgeben:

Kontaktformular: <https://www.mum.de/loesungen/mum-cloud-services/>

MuM-Support E-Mailadresse: support@mum.de

Meldet der Kunde eine Störung, so hat er MuM neben der konkreten Beschreibung der Störung unverzüglich alle Dokumentationen, Protokolle und andere für die Fehlerbehebung relevanten Informationen zur Verfügung zu stellen und anzugeben, welche Personen MuM als Ansprechpartner beim Kunden für diese Störung zur Verfügung stehen und wie sie telefonisch zu erreichen sind. Die Ansprechpartner sind so zu benennen, dass MuM sich während der Dauer der Störung zumindest innerhalb der Geschäftszeiten des Kunden stets und unmittelbar an einen der benannten Ansprechpartner wenden kann.

MuM wird bei Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch einen Kunden mit Enterprise-SLA spätestens innerhalb der für den jeweiligen Service-Level in Anlage 1 (Enterprise SLA) festgelegten Reaktionszeiten unter Einhaltung der dort angegebenen Prioritätslevel mit der Analyse und möglichst schon mit der Beseitigung der Störung zu beginnen. Die Arbeiten zur Störungsbeseitigung erfolgen im Rahmen der Möglichkeiten von MuM unter Beachtung seiner vertraglichen Pflichten.

Es steht im pflichtgemäßen Ermessen von MuM, welches Mittel für die Beseitigung einer Störung eingesetzt wird. Ein selbständiger Anspruch auf die Beseitigung der Störung innerhalb einer bestimmten Zeit folgt ungeachtet eines etwaigen Anspruchs des Kunden auf Mängelbeseitigung aus der Vereinbarung der Reaktionszeiten nicht. Dementsprechend wirkt sich der bloße Ablauf der Reaktionszeiten allein auch nicht verzugsbegründend aus.

Der Kunde wird regelmäßig an entsprechenden Produktschulungen teilnehmen oder sich auf andere geeignete Weise das notwendige Wissen zur sachgerechten Nutzung der SaaS-Lösung/Service aneignen. Eine von MuM zu behobende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des Einflussbereichs von MuM, z. B. durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern, oder einer vertragswidrigen Inanspruchnahme der bereitgestellten Systemkapazitäten, z. B. durch eine überhöhte Zahl der Zugriffe durch den Kunden. Hat der Kunde eine Störung an MuM gemeldet und stellt sich nach einer Prüfung heraus, dass die Störung nicht innerhalb des Einflussbereichs von MuM aufgetreten ist, kann MuM dem Kunden die zur Störungserkennung erbrachten Leistungen zu den für solche Leistungen geltenden Stundensätzen von MuM in Rechnung stellen, es sei denn, der Kunde hätte auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können, dass die Störung nicht innerhalb des Einflussbereichs von MuM, aufgetreten ist.

Folgen der Unterschreitung von Verfügbarkeit während der Betriebszeiten

Sollten die im SaaS-Vertrag vereinbarten Leistungen während der Betriebszeiten tatsächlich nicht im vereinbarten Umfang verfügbar sein, ist der Kunde berechtigt, die Vergütung wie folgt zu mindern:

Tatsächliche Verfügbarkeit	Minderung der Vergütung
bis [95] %	[0] % Minderung der im SaaS-Vertrag vereinbarten jährlichen Vergütung
unter [95] %	[10] % Minderung der im SaaS-Vertrag vereinbarten jährlichen Vergütung

Sollten die in einem Enterprise-SLA vereinbarten Reaktions- und/oder Beseitigungsfristen nicht eingehalten werden, so ist der Kunde berechtigt, die für das Enterprise-SLA vereinbarte Vergütung wie folgt zu mindern:

Nichteinhaltung von Reaktionszeiten	Minderung der Vergütung
Bis fünfmaliger Überschreitung von über 100% der Reaktionszeit einer Prio 1, 2, oder 3 Störung	[0] % Minderung der im Enterprise-SLA vereinbarten jährlichen Vergütung
Ab sechsmaliger Überschreitung von über 100% der Reaktionszeit einer Prio 1, 2, oder 3 Störung	[10] % Minderung der im Enterprise-SLA vereinbarten jährlichen Vergütung

Sollten die im SaaS-Vertrag vereinbarten Leistungen während der Betriebszeiten tatsächlich weniger als 75% des vereinbarten Umfangs verfügbar sein, ist der Kunde berechtigt, den SaaS-Vertrag mit einer von ihm zu bestimmenden Auslauffrist von bis zu acht Wochen kündigen. Dieses Kündigungsrecht gilt für das Enterprise SLA entsprechend, wenn die vereinbarten Reaktionszeiten innerhalb eines Zeitraums von 8 Wochen öfter als drei Mal nicht eingehalten wurden.

Dem Kunden stehen die vorstehenden Rechte zur Kündigung nur dann zu, wenn er ihre Geltendmachung unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Wochen nach Kenntnis von der verminderten Verfügbarkeit der Leistung in Textform gegenüber MuM anzeigt.

Service Hotline und Unterstützung

Kunden mit einem kostenpflichtigen Enterprise-SLA können sich während der Servicezeiten zur Unterstützung mit Fragen an den Kundensupport von MuM wenden.

Die Servicezeiten der Service Hotline sind: Mo. – Fr. 08.00 – 17.00 Uhr (MEZ)
(unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz von MuM).

Kunden mit dem Standard SLA können jederzeit ein Upgrade zu einem kostenpflichtigen Enterprise SLA anbieten lassen.

Laufzeit und Vertragsbeendigung

Dieses SLA tritt gleichzeitig mit dem SaaS-Vertrag in Kraft und endet automatisch mit Beendigung des SaaS-Vertrages. Das Recht jeder Partei zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Die Laufzeit und Kündigung eines Enterprise-SLA richtet sich nach den in der gesonderten Vereinbarung des Enterprise SLA getroffenen Regelungen. Eine Kündigung dieses SLA beendet nicht auch den SaaS-Vertrag.

Schlussbestimmungen

Ergänzend zu diesem SLA gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen von MuM, welche unter folgendem Link abgerufen, gespeichert und ausgedruckt werden können:
<https://www.mum.de/unternehmen/agb>

Sollten sich Regelungen widersprechen, so gelten die Regelungen in folgender absteigender Reihenfolge:

- dieses SLA – inkl. Anlage 1 (Enterprise SLA)
- der SaaS-Vertrag
- die allgemeinen Geschäftsbedingungen von MuM
- die gesetzlichen Regelungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden auf dieses SLA keine Anwendung, auch wenn diesen nicht ausdrücklich widersprochen wird. Mündliche oder schriftliche Nebenabreden zu diesem SLA bestehen nicht.

Eine Übertragung von auf diesem SLA beruhenden Rechten durch den Kunden auf Dritte bedarf der vorherigen Zustimmung von MuM in Textform.

Die in diesem Service Level Agreement erwähnten Anlagen sind Vertragsbestandteil.

ANLAGE 1 – Enterprise SLA