

Service-Level-Agreement (SLA)

Server-Hosting

LANDWEHR Computer und Software GmbH,
Von-Humboldt-Str. 2, D-49835 Wietmarschen-Lohne

1. Präambel

Die LANDWEHR Computer und Software GmbH (im Weiteren: LANDWEHR) bietet im Rahmen von Vertragsverhältnissen mit Software-Kunden auch die Leistung „Server-Hosting“. Es gelten insoweit die Regelung des Vertrages/Auftrages und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von LANDWEHR 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 das Server-Hosting (Datenspeicherung in einem Rechenzentrum) definiert. Das Service Level Agreement wird Bestandteil des Vertrages über das Server-Hosting zwischen LANDWEHR und dem Kunden und beinhaltet – soweit nicht ausdrücklich anders geregelt – keine Regelungen über technische Funktionalitäten von Software-Produkten.

2. Subunternehmer: NORIS Network AG, Nürnberg

LANDWEHR erbringt die technische Leistungen des Server-Hostings (Datenspeicherung, Software as a Service) u.a. unter Einschaltung der NORIS Network AG (Thomas-Mann-Str. 16-20, 90471 Nürnberg) als **Subunternehmer i.S.d. Art 28 Abs. 3 DSGVO**. Soweit dies im entsprechenden Leistungsangebot entsprechend gekennzeichnet ist, findet die Datenspeicherung und Sicherung für den Kunden in einem Rechenzentrum der NORIS Network AG in Nürnberg (im Weiteren: NORIS) statt. Am Standort von LANDWEHR in Wietmarschen-Lohne werden für den Kunden lediglich Nutz- und Lizenzdaten ohne Personenbezug auf einem Kommunikationsserver gespeichert sowie ggfs. personenbezogene Daten aus der Anwendung ZAM 24, soweit diese vom Kunden genutzt wird, zwischengespeichert. Mit der NORIS Network AG hat LANDWEHR die notwendigen vertraglichen Vereinbarungen im Rahmen einer Auftragsverarbeitung i.S.d. DSGVO sowie zum Schutz der Wahrung von Geschäftsgeheimnissen, Bank- und Fernmeldegeheimnissen u.ä. der Hosting-Kunden geschlossen. Für LANDWEHR ist im Rechenzentrum von NORIS ein eigener Projektmanager tätig, der die optimale Betreuung der LANDWEHR-Hardware und der dort betriebenen Dienste sicherstellt. Ausführliche Informationen zur NORIS Network AG sowie das in Nürnberg betriebene Hochsicherheits-Rechenzentrum finden Sie unter <https://www.noris.de/unternehmen/ueber-uns/>. Hier finden Sie auch eine Übersicht der zahlreichen Zertifizierungen, Konformitätserklärungen, Reports und Awards der NORIS Network AG.

3. Definitionen

3.1 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 von LANDWEHR-Software wird in eigenen Lizenz-Verträgen geregelt und unterfällt ebenfalls nicht diesem SLA.

3.2. Betriebszeit

Die Betriebszeit des Rechenzentrums ist grundsätzlich 24 Stunden an 7 Tagen der Woche.

3.3. Administrationszeit

Die Administrationszeit des Rechenzentrums der noris network AG in Nürnberg ist montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr (außer an bundesweiten gesetzlichen Feiertagen sowie dem 24.12. und dem 31.12.)

3.4. 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 LANDWEHR 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://www.landwehr-software.de/agb>

LANDWEHR steht zur Bearbeitung etwaiger Incidents und Gewährleistung schnellstmöglicher Abhilfe in permanentem Kontakt mit NORIS.

3.5. Prioritäten

Die Einstufung der Priorität einzelner Incidents erfolgt nach folgender 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 z.B. auf Grund von Ausfällen, Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten 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 z.B. auf Grund von Ausfällen, Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten 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 LANDWEHR und/oder NORIS zu vertretende Umstände;
- Incidents, die nicht von LANDWEHR und/oder NORIS unmittelbar zu vertreten sind, wie z.B. Viren- und Hackerangriffe, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur von LANDWEHR und/oder NORIS, DDoS-Attacken usw., wenn LANDWEHR und NORIS 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 LANDWEHR und NORIS 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 LANDWEHR etwaigen diesbzgl. Sorgfaltspflichten ausreichend nachgekommen ist;
- Incidents aufgrund von geplanten Unterbrechungen für Wartungsarbeiten, die in den vereinbarten Wartungsfenstern liegen (= Zeiten planmäßiger Nichtverfügbarkeit);
- Fälschlicherweise an LANDWEHR und/oder NORIS 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 Einflussbereiches von LANDWEHR und/oder NORIS gemeldet werden, so dass fehlerfreie Services im Einflussbereich von LANDWEHR und/oder NORIS 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 durch Verschulden des Kunden wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung kundeneigener Hard- oder Software und/oder Nicht-Einhaltung der von LANDWEHR definierten Mindest-Systemvoraussetzungen; siehe www.landwehr-software.de/sv
- Incidents aufgrund eines fehlerhaften Verhaltens einer fremden Komponente außerhalb des Wirkungsbereiches von LANDWEHR und/oder NORIS.

4. Wartungsfenster

4.1. Hardware-Wartung

LANDWEHR und NORIS sind berechtigt, in regelmäßigen Abständen die technischen Komponenten zu warten, zu erweitern, Updates und Patches einzuspielen oder sonstige Arbeiten vorzunehmen, die für einen reibungslosen und sicheren Hosting-Betrieb 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. LANDWEHR 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.

4.2. Softwareupdates und Patches

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

- Sollten seitens eines externen Herstellers Sicherheitsupdates und Patches nicht oder nicht mehr zur Verfügung gestellt werden und können LANDWEHR und/oder NORIS die Betriebsstabilität und -sicherheit nicht mehr gewährleisten, wird der Kunde hierüber informiert. LANDWEHR ist bemüht dem Kunden gleichzeitig Handlungsalternativen aufzuzeigen. Dem Kunden obliegt in diesem Fall die Entscheidung, über das weitere Vorgehen, die LANDWEHR schriftlich oder per E-Mail mitzuteilen ist.
- LANDWEHR ist nicht verantwortlich für die Pflege etwaig vom Kunden eigenverantwortlich auf seinem Server installierter Software von Drittanbietern. (vgl. auch Ziff. 3.1. der SLA).
- Sicherheits-Updates und Patches werden, sofern nichts anderes mit dem Kunden vereinbart ist, regelmäßig einmal im Monat ein eigens dafür vorgesehenes 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 LANDWEHR und/oder NORIS durchgeführt werden. Serviceunterbrechungen sind vom Kunden insoweit zu dulden, als dass hierdurch größerer zu erwartender Schaden abgewendet werden kann und LANDWEHR und/oder NORIS hierfür kein Verschulden trifft. Außerplanmäßige Updates werden dem Kunden vorher angekündigt.

5. Service Level

5.1 Verfügbarkeit der Infrastruktur (Rechenzentrum)

Die Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur im Hosting hängt von den drei maßgeblichen Faktoren Stromversorgung, Klimatisierung und Netzwerkanbindung ab. In diesem Zusammenhang gewährleistet LANDWEHR für das Hosting im NORIS-Rechenzentrum folgende Mindestwerte:

- Stromversorgung ≥ 99% p.a.
- Klimatisierung* ≥ 99% p.a.
- Backbone ≥ 99% p.a.
- Datenleitung (redundant) ≥ 98% p.a.

* Die Verfügbarkeit der Klimatisierung gilt als gegeben, wenn sich die Umgebungsbedingungen hinsichtlich Temperatur und relativer Luftfeuchtigkeit der Zuluft in den Rechenzentren im Rahmen der in „[Class A1 for Enterprise Servers and Storage Products](#)“ empfohlenen Werte der 2001 thermal Guidelines for Data Processing Environment der ASHRAE Technical Committee, befinden.

5.2. Verfügbarkeit der Services (Software-Anwendungen)

LANDWEHR gewährleistet eine Mindestverfügbarkeit der im Hosting bereitgestellten eigenen Anwendungen (LANDWEHR Software) von mindestens 97% im Jahresmittel. Folgende Unterbrechungen der Verfügbarkeit von LANDWEHR-Produkten ergeben sich regelmäßig und werden nicht bei der Berechnung der Mindestverfügbarkeit berücksichtigt:

Werktäglich 05.00 h	Update(s) LANDWEHR-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 mög- lich
Sonntags ab 04.00 h	Windows-Update(s)	ca. 5-15 Minuten, ggfs. Neustart er- forderlich
	Datenbank-Backup	im Mittel 10-30 Minuten

5.3 Reaktionszeiten

Folgende Reaktionszeiten 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. *

* Während der Administrationszeit

5.4. Wiederherstellungszeiten

Für die Wiederherstellung des ungestörten Betriebszustandes für die im Rechenzentrum bereitgestellten Services und Anwendungen werden folgende Zeiten definiert:

Priorität	1	2	3	4
Whst-Zeit	2 Std.	4 Std.	3 Arbeits- tage	7 Arbeits- tage

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

6. Verletzung der Service-Level

Werden die zugesagten Service-Levels bei Incidents der Priorität 1 oder 2 schuldhaft durch LANDWEHR und/oder NORIS verletzt, hat der davon betroffene Kunde einen pauschalierten Schadenersatzanspruch in Höhe von 4% des monatlichen Rechnungsbetrages des betroffenen Services je 0,1% Unterschreitung der festgelegten Verfügbarkeit, Reaktions- bzw. Wiederherstellungszeit p.a. in dem Monat der Unterschreitung. Der Anspruch auf Ausgleich eines weitergehenden Schadens bleibt hiervon unberührt, wobei LANDWEHR der Nachweis vorbehalten bleibt, dass dem Kunden kein oder ein niedriger Schaden als der pauschalierte Schadenersatz entstanden ist. Es gelten insoweit die im Vertrag bzw. den AGB mit dem Kunden vereinbarten Haftungsgrenzen.

7. Support | Hotline

7.1 Support-Hotline(s)

Soweit mit dem Kunden vertraglich vereinbart, stehen im Rahmen des Hotline-Supports für das Server-Hosting zu nachfolgend aufgeführten Zeiten qualifizierte LANDWEHR-Mitarbeiter zur Klärung von technischen Einzelfragen in deutscher Sprache zur Verfügung:

	Montag – Donnerstag	Freitag	Durchwahl
IT Allgemein	08.00 – 17.00 Uhr	08.00 – 15.00 Uhr	-269
IT Hosting	07.00 – 17.00 Uhr	07.00 – 15.00 Uhr	-268

7.2. Alternative Systeme

LANDWEHR 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 LANDWEHR bereitgestellten Leistungen geboten wird.

8. Salvatorische Klausel

8.1. 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.

8.2. LANDWEHR 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 LANDWEHR den Kunden rechtzeitig informieren.

###