

Service Level Agreement

Präambel

Sofern in einem Einzelauftrag ein bestimmter Service Level („Bronze“, „Silber“ oder „Gold“) vereinbart ist, wird die retarus GmbH (nachfolgend: „Retarus“) dem Kunden die in diesem Service Level Agreement (nachfolgend: „SLA“) beschriebenen Leistungen (nachfolgend: „SLA-Leistungen“) zur Verfügung stellen. Die SLA-Leistungen beziehen sich dabei auf die in dem jeweiligen Einzelauftrag bezeichneten Leistungen (nachfolgend: „Kommunikationsleistungen“) und dienen dem Zweck, die Leistungsparameter dieser Kommunikationsleistungen zu steigern. Die Erbringung der SLA-Leistungen erfolgt gemäß den nachstehenden Bedingungen, sofern und soweit Retarus und der Kunde im Einzelfall nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart haben. Eine Textform in diesem SLA wird auch durch strengere Formen wie die Schriftform erfüllt.

1. Service Level und Fehlerklassen

- Es gilt einer der Service Level „Bronze“, „Silber“ oder „Gold“, je nach Vereinbarung im jeweiligen Einzelauftrag.
- Retarus erbringt die SLA-Leistungen nur als Dienstleistung und nur in den Räumlichkeiten bzw. Rechenzentren von Retarus.
- Fehler werden im Rahmen dieses SLA wie folgt klassifiziert:

Klasse 1	Kritische Fehler: Die Kommunikationsleistungen können dauerhaft nicht genutzt werden.
Klasse 2	Wesentliche Fehler: Die Nutzung von mehreren wesentlichen Funktionen der Kommunikationsleistungen ist nicht nur vorübergehend beeinträchtigt.
Klasse 3	Geringfügige Fehler: Fehler der Kommunikationsleistungen, die keine kritischen oder wesentlichen Fehler sind.

Die Klassifizierung der Fehler nimmt Retarus auf Grundlage der Meldung des Kunden nach Ziff. 2 Buchst. c. vor und wird dem Kunden auf dessen Wunsch bei oder unverzüglich nach Entgegennahme der Meldung mitgeteilt.

2. Pflichten des Kunden

- Der Kunde wird Retarus hinreichend qualifizierte Ansprechpartner benennen, die jeweils einzeln für die Entgegennahme der SLA-Leistungen verantwortlich sind und die Retarus in den jeweils geltenden Servicezeiten (vgl. Ziff. 4 und 5) zur Verfügung stehen. Der Kunde ist verpflichtet, Retarus jeden Wechsel eines Ansprechpartners unverzüglich in Textform anzuzeigen.
- Der Kunde wird Fehler im Zusammenhang mit den Kommunikationsleistungen, deren Symptome und Auswirkungen sorgfältig dokumentieren und die entsprechende Dokumentation Retarus jeweils unverzüglich übergeben.
- Fehlermeldungen des Kunden erfolgen nach dessen Wahl fernmündlich oder per E-Mail nur gegenüber den Ansprechpartnern von Retarus gemäß Ziff. 6. Retarus kann verlangen, dass fernmündliche Fehlermeldungen von dem Ansprechpartner des Kunden unverzüglich oder per E-Mail bestätigt werden. In diesem Fall laufen die Fristen nach Ziff. 4 und 5 erst ab Zugang der formgerechten Bestätigung, sofern Retarus diese Bestätigung unverzüglich nach der jeweiligen Fehlermeldung angefordert hat.
- Ergänzend gelten die Regelungen der Ziff. A. IV und B. III. der Allgemeinen und Speziellen Leistungsbedingungen (ALB / SLB).
- Retarus ist von sämtlichen Leistungspflichten, welche sich aus diesem SLA ergeben, unter Fortgeltung der Zahlungspflichten des Kunden befreit, falls und solange die Erbringung der SLA-Leistungen dadurch erschwert wird, dass
 - der Kunde eine der ihm nach dieser Ziff. 2 obliegenden Pflichten verletzt, oder
 - der ordnungsgemäß gemeldete Fehler mit zumutbarem Aufwand nicht zu reproduzieren ist, oder
 - der Kunde die Kommunikationsleistungen nicht bestimmungsgemäß nutzt.
 Diese Befreiung tritt nur ein, sofern und sobald Retarus den Kunden auf diese Wirkung in Textform hingewiesen hat. Ein etwaiges gesetzliches Recht von Retarus zur außerordentlichen Kündigung oder zur Zurückbehaltung bleibt hiervon unberührt.

3. Gesteigerte Verfügbarkeit des Retarus-Systems

- Für das Nachrichten- und Datenübertragungssystem, auf welches Retarus unmittelbar und ohne Vermittlung Dritter zugreifen kann (nachfolgend: „Retarus-System“) gilt die nachfolgende Verfügbarkeitsregelung: Der für die Erbringung der Kommunikationsleistungen gegenüber dem Kunden relevante Teil des Retarus-Systems wird im Kalenderquartalsmittel, je nach vereinbartem Service Level, die nachfolgend aufgeführte Verfügbarkeit aufweisen:
 - Bei Service Level **Gold** gilt die Verfügbarkeit: **99,8%**
 - Bei Service Level **Silber** gilt die Verfügbarkeit: **99,5%**
 - Bei Service Level **Bronze** gilt die Verfügbarkeit: **99,0%**

Die vorgenannten Prozentzahlen entsprechen dem Zeitanteil an der Kalenderquartalszeit (einschließlich Tag- und Nachtzeit, Sonn- und Feiertage), während dessen dem Kunden die Nutzung der Kommunikationsleistungen möglich ist. Hierbei unberücksichtigt bleiben zeitlich befristete, wartungsbedingte Systemausfallzeiten, sowie Systemausfallzeiten infolge höherer Gewalt oder aus sonstigen außerhalb des Retarus-Systems liegenden Gründen. Soweit sich aus der Regelung dieses Buchst. a. eine höhere Verfügbarkeit ergeben sollte als aus Ziff. B. II. 2 der SLB, ist die hier geregelte (höhere) Verfügbarkeit maßgeblich.

- Retarus ermittelt die für die Beurteilung der Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit maßgeblichen Größen auf Grundlage der Nicht-Verfügbarkeitsmeldungen des Kunden.

4. Zielfristen für die Reaktion auf Fehlermeldungen des Kunden

- Retarus wird innerhalb der nachstehenden Zielfristen auf ordnungsgemäße Fehlermeldungen des Kunden reagieren:

	Service Level Bronze	Service Level Silber	Service Level Gold
Servicezeiten	Werktags* Mo-Fr 08 – 18 Uhr	Werktags* Mo-Fr 07 – 20 Uhr	24x7x365
Klasse 1	4 h	2 h	1 h
Klasse 2	6 h	4 h	2 h
Klasse 3	24 h	12 h	10 h

* maßgeblich sind die am Sitz von Retarus geltenden Feiertagsregelungen

- Der Lauf der Zielfristen beginnt mit dem Zeitpunkt, in dem der Kunde einen Fehler ordnungsgemäß meldet. Für eine Reaktion genügt es, wenn sich der Ansprechpartner von Retarus mit dem Kunden fernmündlich in Verbindung setzt, um den gemeldeten Fehler zu analysieren bzw. zu erforschen.

5. Zielfristen für die Fehlerbeseitigung

- Retarus wird unverzüglich Dienste erbringen, welche bezwecken, innerhalb der nachstehend genannten Zielfristen den jeweils gemeldeten Fehler zu beseitigen.

	Service Level Bronze	Service Level Silber	Service Level Gold
Servicezeiten	Werktags* Mo-Fr 08 – 18 Uhr	Werktags* Mo-Fr 07 – 20 Uhr	24x7x365
Klasse 1	8 h	6 h	4 h
Klasse 2	16 h	12 h	12 h
Klasse 3	5 Werktage	5 Werktage	4 Werktage

* maßgeblich sind die am Sitz von Retarus geltenden Feiertagsregelungen

- Der Lauf der Zielfristen beginnt mit dem Zeitpunkt, in dem der Kunde einen Fehler ordnungsgemäß meldet. Die vorstehend aufgeführten Zielfristen sind eingehalten, wenn Retarus innerhalb der jeweiligen Frist zumindest eine dem Kunden in Anbetracht der Klassifizierung des jeweiligen Fehlers zumutbare Umgehungslösung zur Verfügung stellt. Etwaige weitergehende Pflichten zur Fehlerbeseitigung aus anderen Vereinbarungen bleiben unberührt.

- c. Sofern ein Fehler auf Umstände zurückzuführen ist, die außerhalb des Retarus-Systems liegen, ist Retarus nicht zur Fehlerbeseitigung verpflichtet.

6. Ansprechpartner von Retarus / Eskalationsmatrix

- a. Dem Kunden stehen im Rahmen dieses SLA die folgenden Ansprechpartner zur Verfügung:

Online	https://eas.retarus.com
Phone	+49 89 5528 2525
E-Mail	support@retarus.de

- b. Eskalationsmatrix im Rahmen dieses SLA

Abhängig von der Dauer der jeweiligen SLA-Überschreitung stehen dem Kunden die nachfolgend aufgeführten Eskalationsmöglichkeiten zur Verfügung:

SLA überschritten	Klasse 1	Klasse 2	Klasse 3
1 Stunde	Eskalations-Level 1		
4 Stunden	Eskalations-Level 2	Eskalations-Level 1	
24 Stunden	Eskalations-Level 3	Eskalations-Level 2	
48 Stunden	Eskalations-Level 4	Eskalations-Level 3	Eskalations-Level 1
72 Stunden	Eskalations-Level 5	Eskalations-Level 4	Eskalations-Level 2
96 Stunden			Eskalations-Level 3
Eskalations-Level		Kontakt	
1		Retarus 24/7-Support	
2		Head of Support	
3		Director Customer Service	
4		Senior Vice President Delivery	
5		CEO	

7. Vergütung und Minderung bei Verfehlen der Service Level

- a. Für die SLA-Leistungen ist die im Einzelauftrag bezeichnete monatliche Pauschalvergütung zu entrichten.
- b. Leistungen, die ggf. bei dem Kunden vor Ort erbracht werden, sowie etwaige Lieferungen von Ersatz- oder Verschleißteilen sind von der monatlichen Pauschalvergütung ausgenommen und werden von Retarus separat nach den jeweils gültigen Sätzen berechnet.
- c. Für jeden Fall, dass Retarus eine der in den Ziff. 3 bis 5 genannten Fristen bzw. Grenzwerte nicht einhält, wird dem Kunden das Recht eingeräumt, die Pauschalvergütung für den jeweiligen Monat um jeweils 25% zu mindern und eine entsprechende Gutschrift zu fordern, es sei denn, Retarus trifft kein Verschulden.
- d. Erreicht der sich aus Buchst. c. dieser Ziff. 7 ergebende Minde- rungsbetrag in einem Monat die Höhe der monatlichen Pauschal- vergütung, kann der Kunde dieses SLA entweder fristlos schriftlich kündigen oder bis zum vereinbarten Laufzeitende im vereinbarten oder einem anderen Service Level seiner Wahl fortsetzen.
- e. Erreicht der sich aus Buchst. c. dieser Ziff. 7 ergebende Minde- rungsbetrag in zwei oder mehreren aufeinanderfolgenden Mona- ten die Höhe der monatlichen Pauschalvergütung, kann der Kunde den Einzelauftrag, in dem die betreffenden Kommunikationslei- stungen vereinbart sind, fristlos schriftlich kündigen.
- f. Weitergehende Rechte des Kunden aus und im Zusammenhang mit diesem SLA sind ausgeschlossen.

8. Laufzeit

- a. Dieses SLA tritt mit Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft.

- b. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, endet dieses SLA automa- tisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn und soweit der Ein- zelauftrag bzw. die Einzelaufträge enden, in dem/denen die Kommu- nikationsleistungen vereinbart sind.

- c. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

9. Ergänzende Geltung der ALB und SLB von Retarus

Für die Erbringung der SLA-Leistungen gelten die Allgemeinen Leis- tungsbedingungen (ALB) und Speziellen Leistungsbedingungen (SLB) von Retarus ergänzend.