



Business Service Level Vereinbarung für die deZem SaaS Plattform

August 2024, Version 1.1

deZem GmbH

Wilmsdorfer Str. 60, 10627 Berlin

Telefon: +49 (0)30 31 800 730

Fax: +49 (0)30 31 800 731

contact@dezem.de · www.dezem.de

1 Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement (SLA) gilt für die von deZem gehostete SaaS-Datenplattform mit allen Komponenten zum Datenimport, der Datenverarbeitung und -speicherung sowie der Darstellung, auf die deZem unmittelbaren Einfluss nehmen kann. Für angebundene Feldsysteme oder andere Systeme, die nicht Teil der SaaS-Lösung sind, können keine Garantien gegeben werden.

2 Definitionen

2.1 Service Level

deZem bietet zwei Service Level an: “**Standard**” und “**24/7**”.

2.2 Zeiten

- Alle Zeiten beziehen sich auf die offizielle Zeit am Berliner Standort. Es gelten Berliner Feiertage.
- Die **Betriebszeit** der deZem SaaS-Plattform liegt bei 24/7 im Rahmen der vertraglich vereinbarten Verfügbarkeit.
- Die **Geschäftszeit** ist die Zeit, in der deZem reguläre Kundenanfragen bearbeitet (Montags bis Freitags, 9-18 Uhr).
- Ein **Arbeitstag** bezeichnet ein-8 Stunden-Intervall innerhalb der Geschäftszeit.
- **Wartungszeiten** sind die Zeiten, in denen notwendige Wartungsarbeiten am System durchgeführt werden, welche die Verfügbarkeit beeinflussen können. Verfügbarkeitseinschränkungen, die auf angekündigten Wartungsarbeiten beruhen, bedeuten keine SLA-Verletzung.
- **Reaktionszeit** ist die Zeit zur ersten Kontaktaufnahme durch einen deZem Mitarbeiter nach dem Eingang einer Störungsmeldung.
- **Wiederherstellungszeit** ist die Zeit, die ab dem Eingang der Störungsmeldung bis zur mitgeteilten Beseitigung dieser verstreicht.

2.3 Störungen

Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn Teilkomponenten des Systems nicht erreichbar sind, ohne dass für diesen Zeitraum eine Alternative vorliegt. Wird der Ausfall einer Komponente durch Redundanz abgefangen, liegt keine Störung vor. Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn unkritische Systemkomponenten nicht verfügbar sind.

2.4 Verfügbarkeit

Die erreichte Verfügbarkeit berechnet sich über den vertraglich definierten Zeitraum (z.B. ein Jahr) wie folgt:

$$\text{Verfügbarkeit [\%]} = (\text{Zeitraum [365 d * 24 h]} - \text{Ausfallzeit [h]}) / \text{Zeitraum [365 d * 24 h]} * 100$$

2.5 Wiederherstellung von Daten

deZem hält alle Kundendaten mehrfach redundant in verschiedenen Rechenzentren vor. Sollte es trotzdem zu einem Datenverlust kommen (z.B. durch unbeabsichtigtes Löschen) können notfalls bis zu 90 Tage rückwirkend tägliche, und bis zu einem Jahr wöchentliche, Sicherungen des gesamten Datenbestands wiederhergestellt werden.

3 Service Level

Die beiden Service Level **“Standard”** und **“24/7”** bieten beide die gleiche Verfügbarkeit und unterscheiden sich nur in Hinblick auf die Erreichbarkeiten und Reaktionszeiten.

	Standard	24/7
Hotline	zu Geschäftszeiten	24/7
Support	Hotline	pers. Ansprechpartner
Ankündigung Wartungsarbeiten	> 72 h vorher per Systemnachricht	> 72 h vorher per pers. Nachricht
Reaktionszeit		
betriebsverhindernde Strg.	< 4 h zu Geschäftszeiten	< 2 h zu Geschäftszeiten < 12 h außerh. d. Geschäftszeiten
betriebsbehindernde Strg.	< 8 h zu Geschäftszeiten	< 2 h zu Geschäftszeiten < 72 h außerh. d. Geschäftszeiten
Wiederherstellungszeit		
betriebsverhindernde Strg.	< 12 h zu Geschäftszeiten	< 12 h auch außerhalb d. Geschäftszeiten
betriebsbehindernde Strg.	< 3 Arbeitstage	< 72 h auch außerhalb d. Geschäftszeiten

Service Tracking	-	Regelm. Statusmeldungen via E-Mail oder Telefon
Verfügbarkeit	99,9 % im dreijährigen Mittel	99,9 % im dreijährigen Mittel

4 Mitwirkungspflicht des Kunden

deZem prüft alle Sicherheitskonzepte laufend und passt diese bei Bedarf an den jeweils aktuellen Stand der Technik an, dabei können Anpassungen von Schnittstellen notwendig werden. Um einen reibungslosen Betrieb zu ermöglichen, ist deZem stets bemüht, allen Kunden eine Übergangsfrist von mind. drei Monaten zu ermöglichen. In Fällen, in denen eine Migration besonders schwierig ist (viele dezentrale Feldgeräte ohne Möglichkeit zum Remote-Update), werden notwendige Anpassungen so früh wie möglich kommuniziert.

Bei Störungen der Kommunikation von oder zu Kundengeräten ist der Kunde verpflichtet bei der Ursachenfindung mitzuwirken. Nur Störungen, die deZem zu verantworten hat, sind SLA-relevant. Sofern der Kunde seiner Mitwirkungspflicht (mindestens Problemdarstellung per E-Mail und ggf. Beheben der Problemursachen im Einflussbereich des Kunden) nicht nachkommt, sind auch Störungen die ggf. im Einflussbereich von deZem liegen, nicht SLA-relevant.

5 Ausschlussgründe

Neben der Verletzung der Mitwirkungspflicht, führen auch folgende Gründe zur Nichtanwendung des SLA:

- höhere Gewalt
- Zahlungsverzug des Kunden
- von deZem nicht unmittelbar beeinflussbare Faktoren (Hackerangriffe auf Infrastrukturkomponenten (Rechenzentrum, Netze, Hardware), DDOS-Attacken
- Netzwerkausfälle, die außerhalb des Einflussbereiches von deZem auftreten
- Störungen, die überwiegend durch den Kunden oder Dritte verschuldet werden