

Service Level Agreement „L3-Connect“

Stand 07/2026

Inhalt

1. Einführung.....	2
2. Allgemeine Bestimmungen	2
a) Serverbereitstellung	2
b) Servicezeiten	2
c) Reaktionszeit.....	3
d) Service Level (Verfügbarkeit)	3
e) Fehlerpriorität	3
f) Schadensersatz	3
g) Beschwerden	4
h) Bearbeitung von Beschwerden.....	4
3. Wartung.....	4
4. Serviceprozesse, Priorisierung und Eskalation.....	5
a) Priorisierung	5
b) Mehrfache Meldungen zum selben Fehler	5
c) Eskalation	6
d) Änderungen von Personen	6
5. Mitwirkungspflichten des Kunden	6
6. Salvatorische Klausel	7
Anhang 1 – Ansprechpartner.....	7

1. Einführung

Die ServiceERP GmbH als Auftragnehmer (im Weiteren: ServiceERP) bietet im Rahmen von Vertragsverhältnissen mit Softwarekunden als Auftraggeber (im Weiteren: Kunde) auch die Leistung „L3-Connect“ an.

Das nachfolgend beschriebene Service Level Agreement (im Folgenden: SLA) ist eine Vereinbarung zwischen ServiceERP und dem Kunden über die Bereitstellung von Services nach den nachfolgend festgelegten Qualitätsmerkmalen. Diese Regelungen dienen dazu, die Anforderungen und Möglichkeiten beider Vertragspartner transparent und verständlich darzustellen.

Nachfolgend werden die Rahmenbedingungen, die Qualitätsmerkmale der Leistung „L3-Connect“ sowie die Rechte und Pflichten von ServiceERP und dem Kunden beschrieben.

Neben diesem SLA gelten die individuellen Vertragsbestimmungen sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von ServiceERP.

Ziele des SLA sind:

- a. Definition der Rechte und Pflichten beider Vertragspartner
- b. Definition von messbaren und verifizierbaren Servicezielen
- c. Erfassung negativer Abweichungen der Qualitätsmerkmale der Leistung „L3-Connect“
- d. Regelungen zur Kommunikation zwischen ServiceERP und dem Kunden

Das SLA besteht aus dem Rahmen-SLA, in dem die allgemein geltenden Qualitätsmerkmale des Services „L3-Connect“ beschrieben sind, und der Leistungsbeschreibung, in der die mit dem Kunden individuell vereinbarten Services beschrieben sind.

2. Allgemeine Bestimmungen

Die in den folgenden Kapiteln beschriebenen Kriterien gelten für alle in der Leistungsbeschreibung enthaltenen Leistungen, sofern dort keine abweichenden Vereinbarungen getroffen wurden. Die nachfolgenden Punkte definieren die Zeiten, in denen ServiceERP Supportleistungen erbringt.

a) Serverbereitstellung

ServiceERP erbringt den Service „L3-Connect“ auf einer oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen bzw. Servern. Hierfür setzt ServiceERP unter Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) die Firma Hetzner als Auftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 DSGVO ein. Die Firma Hetzner stellt ServiceERP die hierfür erforderlichen Server bereit. Für die datenschutzrechtliche Behandlung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Datenschutzhinweise der Firma Hetzner, die der Kunde unter den folgenden Links abrufen kann.

<https://www.hetzner.com/de/legal/terms-and-conditions?country=de>

<https://www.hetzner.com/de/legal/privacy-policy/>

Der Kunde erklärt sich ausdrücklich mit der Auftragsverarbeitung durch die Firma Hetzner einverstanden.

b) Servicezeiten

Während der Servicezeiten kann der Kunde ServiceERP telefonisch kontaktieren, um Anfragen zu stellen oder Fehler an der Software zu melden.

Die Servicezeiten gelten werktags von Montag bis Donnerstag jeweils von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr sowie freitags von 08:00 Uhr bis 13:00 Uhr.

Während dieser Zeiten erreicht der Kunde ServiceERP telefonisch über den Support unter +49 5908 9009-222.

Zusätzlich ist ServiceERP per E-Mail unter info@service-erp.de erreichbar. Freitags ist ServiceERP in Notfällen zwischen 13:00 Uhr und 15:00 Uhr über die Zentrale oder per E-Mail unter support@service-erp.support erreichbar.

c) Reaktionszeit

Die Reaktionszeit bezeichnet die Zeitspanne zwischen der Annahme einer Anfrage oder Fehlermeldung durch den Support und einer qualifizierten Rückmeldung durch ServiceERP. Eine qualifizierte Rückmeldung enthält mindestens Angaben zum zuständigen Ansprechpartner, zur weiteren Vorgehensweise sowie zum voraussichtlichen Zeitpunkt der Bearbeitung oder Erledigung.

d) Service Level (Verfügbarkeit)

ServiceERP gewährleistet eine Mindestverfügbarkeit der von ServiceERP bereitgestellten Servicedienste von mindestens 97 % im Jahresmittel. Regelmäßige Updates der Produkte erfolgen aus Sicherheits- und Stabilitätsgründen in der Regel ein- bis zweimal pro Monat und dauern üblicherweise ca. 10 bis 15 Minuten. Das reguläre Wartungsfenster liegt werktags zwischen **0:00 Uhr und 7:00 Uhr**. Wartungsbedingte Einschränkungen innerhalb dieses Wartungsfensters sind bei der Berechnung der Mindestverfügbarkeit von 97 % im Jahresmittel berücksichtigt.

e) Fehlerpriorität

Die Reaktionszeiten für Fehlermeldungen richten sich nach der jeweiligen Fehlerpriorität.

Als Fehler gelten nur Mängel, die im unmittelbaren technischen Zusammenhang mit der Software der ServiceERP stehen.

Fehler, die im Zusammenhang mit der Systemumgebung des Kunden, der Hardware, der Systemsoftware, der Datenbank oder dem Netzwerk stehen, gelten nicht als bearbeitungsfähige Fehler der Leistung „L3-Connect“.

Die Einteilung der Fehlerprioritäten sowie die jeweils geltenden Reaktionszeiten ergeben sich aus Abschnitt 4 „Serviceprozesse, Priorisierung und Eskalation“.

Die Einordnung eines Fehlers in eine Kategorie erfolgt durch ServiceERP. Der Kunde kann eine abweichende Einordnung begründen.

f) Schadensersatz

Unterschreitet die tatsächliche Verfügbarkeit der von ServiceERP bereitgestellten Leistung „L3-Connect“ die zugesagte Mindestverfügbarkeit von 97 % im Jahresmittel, verpflichtet sich ServiceERP zur Leistung eines pauschalierten Schadensersatzes an den Kunden.

Der pauschalierte Schadensersatz beträgt 4 % der monatlichen *Servicepauschale* für „L3-Connect“ je 0,1 % Unterschreitung der zugesagten Verfügbarkeit im Monat der Unterschreitung.

Bis zu einer Verfügbarkeit von 97 % entsteht kein Schadensersatzanspruch. Beträgt die tatsächliche Verfügbarkeit beispielsweise 96 %, ergibt sich eine Unterschreitung der zugesagten Mindestverfügbarkeit um 1 %. Daraus ergibt sich rechnerisch:

1 % / 0,1 % × 4 % = 40 % der monatlichen Servicepauschale.

Der pauschalierte Schadensersatz ist auf die Höhe der monatlichen Servicepauschale begrenzt.

g) Beschwerden

Eine Beschwerde ist jede sachliche negative Äußerung des Kunden zu Serviceleistungen von ServiceERP. Anfragen gelten nicht als Beschwerden.

Der Kunde kann Beschwerden telefonisch, schriftlich oder per E-Mail an ServiceERP richten.

Bei Eingang einer Beschwerde bearbeitet ServiceERP diese nach dem definierten Beschwerdemanagementprozess (siehe Abschnitt „Eskalation“).

ServiceERP informiert den Kunden möglichst zeitnah, spätestens jedoch am selben Werktag nach Eingang der Beschwerde, über die Bearbeitung. Nach Erarbeitung einer Lösung wird der Kunde nochmals gesondert durch ServiceERP informiert.

h) Bearbeitung von Beschwerden

Kann der mit dem Anliegen oder der Beschwerde befasste Sachbearbeiter von ServiceERP innerhalb der genannten Reaktionszeiten keine Entscheidung treffen, leitet ServiceERP das Anliegen oder die Beschwerde innerhalb von 30 Minuten an die Teamebene weiter.

Kann das mit dem Anliegen oder der Beschwerde befasste Team von ServiceERP keine Entscheidung treffen, leitet ServiceERP das Anliegen oder die Beschwerde innerhalb von 90 Minuten an die Teamleitersebene weiter.

Kann der mit dem Anliegen oder der Beschwerde befasste Teamleiter von ServiceERP keine Entscheidung treffen, leitet ServiceERP das Anliegen oder die Beschwerde innerhalb von 150 Minuten an die Abteilungsleitersebene weiter.

Die Namen der Teammitglieder, des Teamleiters und des Abteilungsleiters werden dem Kunden in der Leistungsbeschreibung mitgeteilt.

Als fester Ansprechpartner steht dem Kunden Herr Martin Helmig, CTO, während der Geschäftszeiten telefonisch und per E-Mail zur Verfügung.

Änderungen von Personen oder personenbezogenen Daten, z. B. Telefonnummer, E-Mail-Adresse oder Anschrift, bleiben ServiceERP vorbehalten, ohne dass dies die Wirksamkeit dieses SLA berührt.

3. Wartung

ServiceERP ist berechtigt, die technischen Komponenten in regelmäßigen Abständen und abhängig von der Erforderlichkeit von Updates zu warten, zu erweitern sowie Updates, Patches oder sonstige Arbeiten durchzuführen, die für einen fehlerfreien und sicheren Betrieb der von ServiceERP bereitgestellten Software erforderlich sind.

Das reguläre Wartungsfenster liegt werktags zwischen **0:00 Uhr und 7:00 Uhr**. Während dieses Zeitraums kann es zu vorübergehenden Ausfällen oder Einschränkungen von „L3-Connect“ kommen. Für wartungsbedingte Einschränkungen innerhalb des regulären Wartungsfensters bestehen keine Ansprüche auf Mängelhaftung oder Schadensersatz.

ServiceERP ist berechtigt, Wartungsfenster nach vorheriger Ankündigung zu verschieben. Dies gilt insbesondere zur Behebung von Störungen oder Vorfällen, die „L3-Connect“ beeinträchtigen oder unterbrechen, sowie zur Abwendung drohender Gefahren, z. B. eines Totalausfalls von „L3-Connect“.

4. Serviceprozesse, Priorisierung und Eskalation

a) Priorisierung

Die folgende Tabelle beschreibt die vereinbarten Zeiten und Intervalle für die verschiedenen Fehlerprioritäten. Erfasst werden ausschließlich Fehler, die im unmittelbaren Zusammenhang mit der Anwendersoftware stehen.

Fehler im Zusammenhang mit der Systemumgebung, insbesondere Hardware, Systemsoftware, Datenbank oder Netzwerk, sind hiervon nicht umfasst.

Fehlerpriorität und Definition	Max. Reaktionszeit innerhalb der Servicezeit	Max. Reaktionszeit außerhalb der Servicezeit	Intervall für Fortschrittsbericht
A) Schwerer Fehler Die zweckmäßige Nutzung der Anwendersoftware ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt.	1 Stunde	Nächster Arbeitstag	60 Minuten bzw. vereinbarter Berichtszeitpunkt
B) Mittlerer Fehler Die zweckmäßige Nutzung der Anwendersoftware ist beeinträchtigt. Die Software kann jedoch, gegebenenfalls unter Nutzung zwischenzeitlicher Fehlerumgehungen, weiterverwendet werden.	4 Stunden	Nächster Arbeitstag	Nächster Arbeitstag bzw. vereinbarter Berichtszeitpunkt
C) Leichter Fehler Die zweckmäßige Nutzung der Anwendersoftware ist nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.	1 Werktag	Nächster Arbeitstag	Nächster Arbeitstag bzw. vereinbarter Berichtszeitpunkt

Die Fehlerpriorisierung erfolgt, im Bedarfsfall nach Abstimmung mit dem Kunden, auf Grundlage der oben genannten Vorgaben durch ServiceERP. Bei mehreren gleichzeitig gemeldeten Fehlern derselben Priorität bestimmt ServiceERP die Reihenfolge der Bearbeitung, sofern keine technischen oder organisatorischen Gründe beim Kunden eine andere Reihenfolge erfordern.

Geht eine Fehlermeldung oder Anfrage außerhalb der genannten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit am nächsten Werktag mit Beginn der Servicezeiten.

b) Mehrfache Meldungen zum selben Fehler

Gehen mehrere Meldungen zu demselben Fehler eines IT-Service beim Support ein, werden diese als eine gemeinsame Fehlermeldung gezählt.

c) Eskalation

Eskalation bezeichnet den geregelten Prozess, bei dem ein Anliegen auf die nächsthöhere Zuständigkeitsebene weitergeleitet wird, wenn auf der aktuellen Ebene keine Entscheidung getroffen werden kann.

ServiceERP leitet einen Standard-Eskalationsprozess ein, wenn die gemäß Fehlerpriorität definierten Reaktionszeiten ohne Rückmeldung durch ServiceERP überschritten werden.

Hierfür sind die folgenden Eskalationsstellen und Eskalationszeiten vorgesehen:

Eskalationsstelle	Interne Eskalationszeit
Team	30 Minuten
Teamleiter	90 Minuten
Abteilungsleiter	150 Minuten

Eskalationen

Die zuständigen Personen der Eskalationsstellen sind in der Leistungsbeschreibung zu „L3-Connect“ definiert.

d) Änderungen von Personen

ServiceERP behält sich vor, Ansprechpartner und Kontaktdaten, z. B. Telefonnummern oder E-Mail-Adressen, in den jeweiligen Eskalationsstufen bei Bedarf zu ändern.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

Zur schnellstmöglichen Bearbeitung benötigt ServiceERP die Mitwirkung des Kunden, insbesondere bei:

- vollständige und nachvollziehbare Beschreibung des Fehlers
- Benennung zuständiger Ansprechpartner
- Bereitstellung erforderlicher Zugangs- und Testdaten
- Mitwirkung bei Analyse und Reproduktion des Fehlers
- unverzügliche Meldung kritischer Störungen
- Mitteilung von Änderungen in der Systemumgebung

6. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses SLA ganz oder teilweise nichtig oder unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Vielmehr gilt anstelle der unwirksamen Bestimmung eine dem Zweck der Vereinbarung entsprechende oder zumindest nahekommende Ersatzbestimmung, die die Parteien zur Erreichung des gleichen wirtschaftlichen Ergebnisses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmungen gekannt hätten. Gleiches gilt für die Unvollständigkeit der Bestimmungen entsprechend. Erfüllungsort für sämtliche vertraglichen Leistungen ist der Sitz der ServiceERP GmbH in der Raiffeisenstr. 4, 49835 Wietmarschen, Deutschland. Gegenüber vollkaufmännischen Kunden gilt der Sitz der ServiceERP GmbH als Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis. Ebenso gilt dies gegenüber juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

Anhang 1 – Ansprechpartner

Die im Folgenden definierten Ansprechpartner von ServiceERP sind für die Abstimmung und Vereinbarung des Inhalts des vorliegenden SLA verantwortlich.

Ansprechpartner	Zuständigkeit	Telefon	E-Mail
Martin Helmig	CTO	Tel.: 05908 9009-200	martin.helmig@service-erp.de
IT-ServiceERP	IT		dev@service-erp.support