

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Stand: Februar 2022

§ 1 Gegenstand

- 1) Gegenstand dieses SLA ist die Vereinbarung von erweiterten Supportleistungen einschließlich festgelegter Reaktionszeiten im Zusammenhang mit der Erbringung von ASP Diensten, die der Kunde bei der **IntelliShop AG**, Amalienbadstraße 41, Bau 53, 76227 Karlsruhe (nachfolgend „Anbieter“) bezieht.

§ 2 Leistungserbringung

- 1) Der Anbieter wird die Supportleistungen grundsätzlich per Fernwartung oder ausnahmsweise auch am Standort des Kunden erbringen, soweit dies zwingend notwendig ist.
- 2) Die konkreten Leistungen werden durch Einzelaufträge konkretisiert. Darüber hinaus bietet der Anbieter entsprechend § 3 ein Ticketsystem zur Unterstützung während des laufenden Betriebs.
- 3) Der Anbieter stellt für die Erbringung der Arbeiten geeignetes Personal zur Verfügung.

§ 3 Service

- 1) Im Rahmen der Servicezeit (Montag-Freitag von 09:00-18:00 Uhr) stellt der Anbieter dem Kunden ein Ticketsystem, eine Service-E-Mail und eine Service-Hotline zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und Behebung von Störungen und Unterstützung bei Fragen zum laufenden Betrieb der Hard- und Software zur Verfügung. Samstag und Feiertage in Baden-Württemberg gelten nicht als Supportzeiten, ebenso wie die Zeit vom 23. Dezember bis 06. Januar.
- 2) Die Kontaktdaten für Ticketsystem, Service-E-Mail und Service-Hotline wird der Anbieter dem Kunden unverzüglich nach Vertragsschluss mitteilen.

§ 4 Reaktionszeiten

- 1) Der Anbieter wird nach dem Bekanntwerden einer technischen Störung innerhalb der nachfolgend beschriebenen Zeiträume mit der Entstörung beginnen. Die Reaktionszeiten gelten innerhalb der unter § 3 angegebenen Servicezeiten und sind abhängig von der Schwere des Fehlers.
- 2) Eine Definition der Fehlerklassen wird wie folgt vereinbart:

1. Schwerer Programmfehler (Priorität 1): Eine notwendige Softwarekomponente ist auch nach erneutem Hochfahren des Systems nicht lauffähig und es besteht Termindruck da der Bestellprozess nicht durchgeführt werden kann.
 2. Mittlerer Programmfehler (Priorität 2): Die Funktionsfähigkeit des Systems ist beeinträchtigt und eine notwendige Komponente ist nicht einsatzfähig, es besteht jedoch kein Termindruck bzw. die Komponente ist einsatzfähig, aber der eigentliche Betrieb ist funktional eingeschränkt.
 3. Leichter Programmfehler (Priorität 3): Es besteht keine wesentliche Beeinträchtigung; eine oder mehrere Softwarekomponenten weichen aber von der gewünschten Funktionalität ab bzw. alle Komponenten arbeiten korrekt, es besteht aber der Bedarf nach Modifikationen der Systems oder der Systemkonfiguration.
- 3) Der Kunde meldet Fehler unter den in § 3 Abs.1 angegebenen Kanälen. Der Anbieter teilt den Fehler sodann in eine Kategorie ein und beginnt mit einer Fehlerbehebung innerhalb der Servicezeiten wie folgt:

<u>Fehlerklasse</u>	<u>Reaktionszeit</u>
Priorität 1	2 Arbeitsstunden
Priorität 2	2 Arbeitstage
Priorität 3	4 Arbeitstage

Geht eine Fehlermeldung außerhalb der Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Servicezeit.

- 4) Bei allen Fehlerbehebungen sowie bei Softwarepatches (z.B. Sicherheitspatches) sind zwingend die zwischen dem Anbieter und dem Kunden definierten Prozesse (Freigabe- und Deploymentprozesse) einzuhalten.
- 5) Der Kunde ist in begründeten Fällen berechtigt, die Einordnung in eine Fehlerklasse durch den Anbieter anzuzweifeln. Einwände hat der Kunde unverzüglich nach Mitteilung der Fehlerklasse gegenüber dem Anbieter zu erheben.

§ 5 Vergütung

- 1) Für die Gewährung der Reaktionszeiten wird pro Monat eine Pauschale gemäß Angebot berechnet. Zusätzlich werden die üblichen vereinbarten Stundensätze des Anbieters für erbrachte Supportleistungen berechnet.
- 2) Sämtliche Preise verstehen sich als Nettopreise zzgl. der jeweiligen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 3) Die zu zahlende Bereitstellung des Supportpaketes ist jeweils kalendermonatlich fällig und wird am Anfang des jeweiligen Monats im Voraus in Rechnung gestellt. Nach Aufwand

zusätzlich zu vergütende Leistungen werden jeweils im auf die Leistungserbringung folgenden Monat abgerechnet und sind 14 Tage nach Zugang der Rechnung zur Zahlung fällig.

§ 6 Pflichten des Kunden

- 1) Der Kunde gewährt dem Anbieter zur Erbringung der Supportleistungen ungehinderten Zugang zur Software.
- 2) Der Kunde wird auf seine Kosten die für die Fernwartung erforderlichen technischen Voraussetzungen schaffen.
- 3) Der Kunde wird den Anbieter bei Störungen unverzüglich informieren. Der Kunde ist verpflichtet, die aufgetretenen Störungen so präzise wie möglich unter Angabe der ihm bekannten und für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen zu beschreiben. Soweit der Kunde nicht in der Lage ist, vom Anbieter billigerweise geforderte Informationen zu liefern, hat der Anbieter sich daraus ergebende Folgen nicht zu vertreten.
- 4) Der Kunde wird dem Anbieter die zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Dokumentationen und Unterlagen aus seiner Sphäre zur Verfügung stellen. Änderungen in seiner Sphäre, die Auswirkungen auf die vom Anbieter zu erbringenden Leistungen haben, wird der Kunde dem Anbieter rechtzeitig in Textform mitteilen.

§ 7 Haftung

- 1) Der Anbieter haftet für die dem Kunden im Zusammenhang mit der Leistungserbringung entstandenen Schäden, soweit diese auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen, unbegrenzt.
- 2) Der Anbieter haftet darüber hinaus für die dem Kunden im Zusammenhang mit der Leistungserbringung entstandenen Schäden, soweit diese durch fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht verursacht worden sind. In diesem Fall ist die Haftung des Anbieters auf den bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schaden beschränkt.
- 3) Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und Körperschäden sowie bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 4) Soweit der Anbieter die Arbeitsergebnisse nach Anweisung des Kunden und/oder auf der Grundlage vom Kunden gelieferter Inhalte erstellt, übernimmt der Anbieter keine Haftung für Schäden, die aufgrund dieser Anweisungen oder Inhalte entstehen.
- 5) Der Kunde ist verpflichtet, wirksame Maßnahmen zur Verhinderung und Minderung von Schäden zu treffen. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet der Anbieter insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

- 6) Bei der Erstellung oder Einbindung von Schnittstellen zur Software von Drittanbietern haftet der Anbieter nur für die Beschaffenheit der Schnittstellen selbst. Die Lizenzen für die Software der Drittanbieter und damit auch deren Funktionsfähigkeit liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.
- 7) Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

§ 8 Laufzeit, Kündigung

- 1) Der SLA ist an die Vereinbarung über die Erbringung der ASP Dienste gebunden. Endet die Vereinbarung über die Erbringung der ASP Dienste, so endet automatisch auch diese Vereinbarung.

§ 9 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

- 1) Auf vorliegende Geschäftsbedingungen findet deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist ausschließlicher Gerichtsstand Karlsruhe.

§ 10 Sonstiges

- 1) Die Supportleistungen erfolgen vorrangig auf Grundlage der nachfolgenden Vereinbarung und nachrangig auf Grundlage der GB Application Service Providing. Sofern nicht ausdrücklich vereinbart, finden weitere Regelungen, insbesondere Allgemeine Geschäftsbedingungen der Parteien keine Anwendung.
- 2) Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen, Ergänzungen und Zusätze dieses Vertrages haben nur Gültigkeit, wenn sie zwischen den Vertragsparteien schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für die Änderung der Schriftformklausel selbst.
- 3) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Regelungen.