

Service Level Agreement („SLA“)

rocon Rohrbach EDV-Consulting GmbH („rocon“)

Service Level Agreement
rocon Rohrbach EDV-Consulting GmbH („rocon“)
- gültig ab 01.02.2021 -

1 GELTUNGSBEREICH.....	1
2 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN.....	1
3 ROCON SUPPORT.....	1
4 ROCON CLOUD.....	1
5 HOUSING.....	2
6 PFLEGE (SOFTWARE).....	2
7 WARTUNG (HARDWARE), BACK-UP, MONITORING..	2

1 GELTUNGSBEREICH

1.1 Dieses Service Level Agreement (nachfolgend „SLA“) stellt die Qualität der zwischen rocon und dem Auftraggeber vereinbarten Leistungen sicher, indem im Folgenden bestimmte Service Level definiert werden. Die in diesem SLA aufgeführten Service Level gelten für das jeweils gemäß IT-Vertrag vereinbarte Produkt.

1.2 Die in diesem SLA vereinbarten Pflichten von rocon und Service Level gelten nicht für Ausfallzeiten, Beeinträchtigungen und Verzögerungen, die zurückzuführen sind auf

- Höhere Gewalt;
- Viren- oder Hackerangriffe, soweit rocon die nach dem Stand der Technik üblichen Schutzmaßnahmen getroffen hat;
- Handlungen Dritter (nicht rocon zurechenbare Personen);
- Verschulden des Auftraggebers, seiner Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen;
- Vorgaben des Auftraggebers, aufgrund von Nichtverfügbarkeiten der Ausstattung des Auftraggebers oder aufgrund anderer durch den Auftraggeber verursachte Unterbrechungen (z.B. unterbleibende Mitwirkungsleistungen);
- Blockierung des Konsolen- bzw. Remote-Zugangs des Auftraggebers;
- Vorgaben der Dritt-Anbieter und Hardware Hersteller;
- Einspielen dringend notwendiger Security Patches für mehrere Auftraggeber;
- Fehler in Anwendungen des Auftraggebers (nicht vertragsgegenständliche Software) oder aufgrund von dadurch ausgelösten Fehlern in der vertragsgegenständlichen Software oder System-nahen Software von rocon;
- Geplante und angekündigte Arbeiten von rocon (Wartungsarbeiten / Maintenance, Datensicherungen / Back-Ups) innerhalb der vereinbarten Wartungsfenster.

2 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

2.1 Verfügbarkeit

Wird nach Maßgabe des IT-Vertrags eine Verfügbarkeit geschuldet (rocon Cloud, Housing), bezieht sie sich jeweils auf ein System, das 24 Stunden am Tag sowie an 7 Tagen in der Woche (also an 365 Tagen im Jahr) zur Verfügung steht.

Als Ausfallzeiten gelten die Ausfälle im Betrachtungszeitraum, jedoch nur außerhalb der in Ziffer 1.2 aufgeführten Fälle und insbesondere außerhalb von Wartungsfenstern.

Die vereinbarte Verfügbarkeit wird ab der Bereitstellung der betreffenden Leistung berechnet.

2.2 Kommunikationswege

Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, Anfragen und Aufträge über die folgenden Kommunikationsmittel und -wege einzureichen:

- E-Mail:
support@rocon.info
- Telefon („Hotline“):
06131 / 90 60 - 222
- Postanschrift:
rocon Rohrbach EDV-Consulting GmbH
Isaac-Fulda-Allee 1, 55124 Mainz

rocon informiert den Auftraggeber rechtzeitig im Voraus schriftlich oder in Textform über etwaige Änderungen der Kommunikationsmittel.

2.3 Reaktionsfristen

Die in diesem SLA vereinbarten Reaktionsfristen laufen nicht außerhalb der Supportzeit (s. Ziffer 3.3).

2.4 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Ergänzend zu den allgemeinen, im IT-Vertrag vereinbarten Mitwirkungspflichten treffen den Auftraggeber folgende besondere Mitwirkungspflichten:

a) Key User des Auftraggebers

Der Auftraggeber wird im Interesse einer effizienten Fehlerbeseitigung und -behandlung unverzüglich nach Vertragsschluss zwei (2) verantwortliche Mitarbeiter sowie entsprechende Stellvertreter mit vertieften Kenntnissen (Administratorenkenntnissen) bezüglich der Software als Ansprechpartner für rocon einsetzen und benennen (sog. „Key-User“). Die Key User stehen als Ansprechpartner von rocon bereit und sind befugt, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen.

Die Key-User bündeln und koordinieren Meldungen und Anfragen auf Seiten des Auftraggebers. Sie werden vor einer Weitergabe die Meldungen und Anfragen zunächst aufgrund ihrer eigenen Sachkunde prüfen, wie sie den betroffenen Nutzern weiterhelfen können. Können sie die auftretenden Probleme nicht lösen, leiten sie die Meldungen und Anfragen an rocon weiter. Sie sind berechtigt, rocon Aufträge auch zur Erbringung von sonstigen Leistungen zu erteilen. Andere Mitarbeiter des Auftraggebers sind zu Meldungen und Anfragen an rocon nicht berechtigt. Die Key-User unterstützen rocon auch während der Fehlerbeseitigungsarbeiten beispielsweise durch die Übermittlung von Testfällen und/oder Testdaten, das Bereitstellen von Fehlerprotokollen, Screen-Shots etc.

b) Fehler- und Störungsmeldungen

Die Meldung von Störungen und Fehlern hat grundsätzlich schriftlich oder in Textform zu erfolgen. Eine mündliche Meldung ist zulässig, wenn die Meldung in Schrift- oder Textform spätestens innerhalb zweier Werktagen nachholt. Die Meldung hat den Fehler (insbesondere Bedingungen, unter denen er auftritt, Symptome und Auswirkungen des Fehlers) präzise zu beschreiben. Die Fehlermeldung soll insbesondere folgende Informationen beinhalten:

- Zuständiger Key User des Auftraggebers
- in welchem Produkt und ggf. Modul trat der Fehler / die Störung auf
- die Arbeitsschritte, im Zuge derer der Fehler / die Störung aufgetreten ist bzw. die den Fehler / die Störung verursacht haben
- die Beschreibung des Fehlers / der Störung mittels Screenshots, Protokollen oder ähnlicher Hinweise
- Tag und Uhrzeit der Feststellung des Fehlers / der Störung
- Angabe zur Reproduzierbarkeit des Fehlers / der Störung (Ja/Nein)

c) Zutritt zu den Räumlichkeiten des Auftraggebers

Sofern sich vertragsgegenständliche Produkte in den Räumlichkeiten des Auftraggebers befinden, wird der Auftraggeber rocon vor Ort zu seinen regelmäßigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und Zugriff auf die für die Leistungserbringung erforderliche Hard- und Software sowie Datenbanken gewähren und die erforderlichen technischen Einrichtungen bereitstellen. Soweit es die Dringlichkeit der jeweiligen Leistung erfordert, wird der Zutritt auch außerhalb der regelmäßigen Geschäftszeiten des Auftraggebers gewährt. rocon hat darauf zu achten, dass der Geschäftsbetrieb des Auftraggebers durch ihre Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird.

d) Fernwartung

Soweit rocon verpflichtet ist, Leistungen zu erbringen, zu deren Durchführung er im Wege der Datenfernübertragung auf das IT-System des Auftraggebers zugreifen muss („Fernwartung“), hat der Auftraggeber den entsprechenden Zugriff auf die Software und die Datenbanken über ein Kommunikationsnetz (z.B. Internet) zu ermöglichen. Sollte eine Fehlerbeseitigung per Datenfernübertragung nicht möglich sein, weil dieser Zugriff nicht sichergestellt war, und als Folge ein Vorort-

Einsatz erforderlich werden, so berechnet rocon diesen gemäß der [Preisliste](#) zuzüglich Fahrtkosten und sonstige Spesen. Der Zugriff per Datenfernübertragung erfolgt gemäß den Festlegungen in der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung („AVV“) über eine gegen den unbefugten Zugriff Dritter geschützte Verbindung.

3 ROCON SUPPORT

3.1 Erbringt rocon nach Maßgabe des IT-Vertrags Support (Software, rocon Cloud, Pflege, Wartung), so gelten dafür die nachfolgenden Bestimmungen dieser Ziffer 3.

3.2 Leistungen

Der Support umfasst grundsätzlich:

- Beratende Unterstützung des Auftraggebers bei der Installation und Nutzung der Produkte und Leistungen sowie zur Fehlervermeidung
- die Beratung der Key User in Fragen, die sich bei der Nutzung der Produkte ergeben („Hotline“), insbesondere individuelle Betreuung der Key User via Telefon, E-Mail und Internet im Umgang mit den Produkten
- Entgegennahme von Fehler- und Störungsmeldungen

3.3 Supportzeit, erweiterter Support

Die Supportzeit ist der Zeitraum, in dem der Support von rocon erreichbar ist.

Die Supportzeit ist an Arbeitstagen zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr per Telefon oder per E-Mail. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Rheinland-Pfalz und Baden-Württemberg.

Supportleistungen außerhalb der Supportzeit (erweiterter Support) sind gesondert gemäß der im Zeitpunkt der Supportleistung aktuell gültigen Preisliste von rocon zu vergüten.

4 ROCON CLOUD

4.1 Verfügbarkeit allgemein

Die Verfügbarkeit der rocon Cloud beträgt insgesamt (Verfügbarkeit Leistungen einschließlich Rechenzentren, Core Netzwerk, Internetverbindung, Hardware, Software) mindestens 99 % pro Jahr.

4.2 Wartungsfenster

Um die Leistungsfähigkeit und Stabilität der Leistungen weiter zu erhöhen bzw. mechanische Vorkehrungen für den einwandfreien Betrieb zu ermöglichen, sind regelmäßige Wartungsfenster eingeplant.

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen von rocon und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Änderungen notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart.

Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche periodischen oder geplanten Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert. In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 12:00 Uhr und Montag 05:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 19:00 Uhr und 08:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt.

rocon wird geplante Wartungsarbeiten mindestens 2 Wochen im Vorfeld in Textform oder schriftlich ankündigen.

In Ausnahmefällen (z.B. Notfallwartung) kann eine Wartung unter Berücksichtigung einer möglichst geringen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs ohne Ankündigung auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden, diese werden dann jedoch als Ausfallzeiten definiert.

4.3 Störungen

a) Reaktionsfristen

Die Reaktionsfrist beginnt mit dem Eingang der Meldung des Auftraggebers bei rocon.

Die Reaktionsfristen werden folgendermaßen kategorisiert:

- Reaktionsfrist bei allgemeinen Anfragen:
bis zu 24 Std. (niedrige Priorität)
- Reaktionsfrist bei Störungen (Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt verfügbar, Störung behindert Service):
bis zu 12 Std. (mittlere Priorität)

- Reaktionsfrist bei dringenden Störungen (Service ist nicht mehr erreichbar, Störung verhindert Service): 8 Std. (hohe Priorität)

Die Einordnung der Meldungen des Auftraggebers in die obigen Kategorien erfolgt durch rocon, basierend auf ihrer Fehleridentifikation. Die von rocon vorgenommene Einstufung kann einvernehmlich auf- oder abgestuft werden.

Innerhalb der festgelegten Reaktionsfrist erhält der Auftraggeber eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters von rocon. Die Reaktion von rocon auf mitgeteilte Störungen erfolgt zumindest per E-Mail sowie bei dringenden Störungen zusätzlich per Telefon. Eine qualifizierte Aussage beinhaltet im günstigsten Fall bereits den Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über das weitere Vorgehen.

Im Falle einer Störung oder dringenden Störung beinhaltet die qualifizierte Aussage – soweit möglich – ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der aktuellen Störung.

5 HOUSING

rocon installiert für den Auftraggeber die vereinbarte Hardware im Rechenzentrum und betreiben diese physikalisch.

rocon stellt dem Auftraggeber im Rechenzentrum sog. Rackspace sowie dedizierte Switchports zur Verfügung.

Darüber hinaus über überwacht rocon für den Auftraggeber die im Rackspace eingebaute Serverhardware und die darauf gespeicherten Windows und Linux Betriebssysteme sowie die Backups.

Die Regelungen der Ziffern 4.1 (Verfügbarkeit allgemein), 4.2 (Wartungsfenster) und 4.3 (Störungen) geltend entsprechend.

6 PFLEGE (SOFTWARE)

6.1 Pflegemaßnahmen

Die Pflegemaßnahmen umfassen grundsätzlich:

- Updates der Software, insbesondere Neuentwicklung von Softwareversionen, die die qualitätsorientierte Weiterentwicklung u. a. in Form einer kontinuierlichen Fehlerbeseitigung (Bug-Fixing) und die EDV-technische Weiterentwicklung durch Anpassung an neue Hard- und Softwareumgebungen widerspiegeln
- Fehlerbeseitigung innerhalb der Software

6.2 Fehlerbeseitigung

Meldet der Auftraggeber rocon eine nachteilige Abweichung der Software von der jeweils gültigen Produktspezifikation („Fehler“), die in der Anwenderdokumentation niedergelegt ist, wird rocon diese Abweichung durch Einzelmaßnahmen (z. B. durch Fehlerbehebung/„Patch“ oder durch sog. „Workarounds“) oder durch Lieferung einer neuen Softwareversion („Update“ oder „Release“) nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen beseitigen.

Fehler der Software sind in die nachfolgenden Kategorien einzuordnen und anschließend nach den Reaktionsfristen abzarbeiten.

- Kritischer Fehler (Priorität 1): Störung, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile davon verursacht, so dass eine Nutzung ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe unumgänglich ist.
 - Wesentlicher Fehler (Priorität 2): Störung, die die Nutzung des Systems derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit dem System nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer wesentlicher Fehler kann zu einem kritischen Fehler führen.
 - Sonstiger Fehler (Priorität 3): Sonstige Störung, die die Nutzung des Systems nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer solcher Fehler kann zu einem wesentlichen bzw. kritischen Fehler führen.
- Die Einordnung der Fehler in die verschiedenen Kategorien erfolgt durch rocon nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung (i) der Auswirkungen,

die der betreffende Fehler auf den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers hat, und (ii) der Interessen des Auftraggebers.

rocon wird auf die Meldung eines Fehlers durch den Auftraggeber innerhalb der folgenden Fristen reagieren („Reaktionsfrist“):

- Bei kritischen Fehlern innerhalb 8 Stunden nach Erhalt der Meldung
 - Bei wesentlichen Fehlern innerhalb von 12 Stunden nach Erhalt der Meldung
 - Bei Auftreten eines sonstigen Fehlers innerhalb 5 Werktagen nach Erhalt der Meldung
- rocon ist berechtigt, die Supportleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen. Die Reaktionsfrist ist gewahrt, wenn rocon innerhalb des Laufes der Reaktionsfrist Maßnahmen zur Fehlerbehebung einleitet.

Duldet die Erbringung einer Pflegeleistung objektiv keinen Aufschub, wird rocon diese auch außerhalb der Servicezeiten („erweiterte Servicezeiten“) erbringen. rocon ist berechtigt, für die auf die erweiterten Servicezeiten entfallenden Leistungen einen Vergütungszuschlag zu berechnen. Der Zuschlag ergibt sich aus der Preisliste von rocon. Von den Zuschlägen ausgenommen sind Leistungen, deren Veranlassung der rocon zu vertreten hat.

7 WARTUNG (HARDWARE), BACK-UP, MONITORING

7.1 Hardware Wartung

a) Die Wartungsmaßnahmen umfassen grundsätzlich:

- Organisation der Reparatur bzw. der Austausch defekter Hardware
- Aktivierung von Support Packs o.ä. der Hardware Hersteller im Namen des Auftraggebers
- Unterstützung des Auftraggebers bei Garantie- und ggf. Gewährleistungsfällen gegenüber dem Hersteller

b) Reparatur und Austausch defekter Hardware
Meldet der Auftraggeber rocon einen Hardwarefehler, wird rocon den Fehler innerhalb einer Reaktionsfrist von 8 Stunden analysieren und dem Hersteller eine qualifizierte Fehlerbeschreibung übermitteln.

Die Reaktionsfrist ist gewahrt, wenn rocon innerhalb des Laufes der Reaktionsfrist dem Hersteller eine qualifizierte Fehlerbeschreibung übermittelt.

Die Reparatur bzw. der Austausch der Hardware erfolgt nach Maßgabe der jeweiligen Garantie-, Gewährleistungs-, Support- bzw. sonstiger Herstellerbestimmungen, die zwischen dem Auftraggeber und dem Hersteller vereinbart sind. rocon wird den Auftraggeber bei der Vereinbarung bzw. Aktivierung der Garantie-, Gewährleistungs-, Supportleistungen der Hersteller unterstützen.

Sofern im IT-Vertrag nichts Abweichendes vereinbart, wird rocon sich bei dem Hersteller und (sofern sich die Hardware in einem Rechenzentrum befindet) bei dem Betreiber des Rechenzentrums darum bemühen, dass die Reparatur bzw. der Austausch der Hardware innerhalb von 24 Stunden ab Fehlermeldung erfolgt.

c) Erforderliche Backups durch den Auftraggeber
Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass z.B. bei einem Serverausfall Datenverluste auftreten können. Es wird dem Auftraggeber empfohlen, für dem Stand der Technik entsprechende Backups zu sorgen, um dieses Risiko zu reduzieren (z.B. durch Bestellung der zusätzlichen Wartungspakete von rocon).

7.2 Wartungspaket „HANA Care Package“
rocon überwacht die Serverhardware am Standort des Auftraggebers und die Backups des Datenbankservers. Im Fall eines Hardwarefehlers organisiert rocon für den Auftraggeber die Reparatur.

Das Monitoring des Datenbankservers durch rocon überprüft ob ein Backup fehlgeschlagen ist oder z.B. die Speicherkapazität des Datenbankservers nicht mehr ausreicht.

Das Backup wird zusätzlich einmal täglich kopiert und im Rechenzentrum von rocon gespeichert. Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass z.B. bei einem

Serverausfall ein Datenverlust von bis zu einem Tag auftreten kann. Es wird dem Auftraggeber empfohlen, „HANA Care Plus“ bei rocon zu bestellen, um dieses Risiko zu reduzieren.

Das „HANA Care Package“ besteht im Einzelnen aus folgenden Produkten und Leistungen:

- Hardware Backupserver für SAP HANA Backup
- Backupsoftware Veeam für SAP HANA Backup
- SFTP Cloudspeicher für Datenbank Backup
- Übertragung erfolgt verschlüsselt über IPSEC
- Monitoring von SAP HANA Backup und Schema Export
- Monitoring belegter Festplattenspeicher
- Überwachung der Serverhardware ESX und Backupserver
- Datenbankbackup wird 1x täglich um 20:00 Uhr durchgeführt
- Datenbankbackup wird 1x täglich auf den SFTP Server kopiert und 7 Tage aufbewahrt

7.3 Wartungspaket „HANA Care Plus“

Die Leistungen von „HANA Care Plus“ stimmen mit den Leistungen des „HANA Care Package“ überein. Zusätzlich erfolgt das Backup jedoch mehrmals täglich alle 30 Minuten erfolgt. Auf diese Weise kann über eine Logwiederherstellung der Datenverlust auf 30 Minuten reduziert werden.

„HANA Care Plus“ besteht im Einzelnen aus folgenden Produkten und Leistungen:

- Hardware Backupserver für SAP HANA Backup
- Backupsoftware Veeam für SAP HANA Backup
- SFTP Cloudspeicher für Datenbank Backup
- (Übertragung erfolgt verschlüsselt über IPSEC)
- Monitoring von SAP HANA Backup und Schema Export
- Monitoring belegter Festplattenspeicher
- Überwachung der Serverhardware ESX und Backupserver
- Datenbankbackup wird 1x täglich um 20:00 Uhr durchgeführt.
- LOG Backup wird alle 30 Minuten durchgeführt.
- Datenbankbackup wird 1x täglich auf den SFTP Server kopiert und 7 Tage aufbewahrt.

7.4 Wartungspaket „OnPremises“ (Back-Up und Monitoring)

rocon stellt dem Auftraggeber an dessen Standort einen Backupserver sowie die Backupsoftware zur Verfügung.

Des Weiteren stellt rocon dem Auftraggeber einen Cloudspeicher für ein externes Backup zur Verfügung. Der Backupserver wird einmal täglich gesichert. rocon überwacht über das Monitoring System, ob die Sicherung erfolgreich war.

Das Monitoring überwacht zudem die Serverhardware des Auftraggebers und meldet dies im Falle eines Hardwarefehlers.

Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass z.B. bei einem Serverausfall ein Datenverlust von bis zu einem Tag auftreten kann. Es wird dem Auftraggeber empfohlen, häufigere Backups bei rocon zu bestellen, um dieses Risiko zu reduzieren.