

Service-Level-Vereinbarung (SLA)

Anlage zum SaaS-Vertrag – Verfügbarkeit, Wartung, Störungsmanagement und Support.

1. Gegenstand und Geltung

- (1) Diese Service-Level-Vereinbarung („SLA“) ist Anlage zum SaaS-Vertrag (Auftragsformular SV-AF-1.1) zwischen Sunventory und dem Kunden. Sie konkretisiert die geschuldete Servicequalität für die in der Leistungsbeschreibung (SV-LB-1.1) beschriebene Plattform.
- (2) Diese SLA gilt für die Bereitstellung der Plattform am Übergabepunkt (Ziffer 2 Abs. 3), nicht für Systeme, Netze und Endgeräte außerhalb des Übergabepunkts.
- (3) Die Rangfolge der Vertragsdokumente ergibt sich aus dem Auftragsformular (SV-AF-1.1); die AGB (SV-AGB-1.1) gelten ergänzend.

2. Verfügbarkeit

- (1) Sunventory stellt die Plattform mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % im Monatsmittel am Übergabepunkt bereit.
- (2) Die Verfügbarkeit wird je Kalendermonat wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{verfügbare Minuten}}{(\text{Gesamtminuten des Kalendermonats} - \text{nach Abs. 4 ausgenommenen Zeiten})} \times 100$$

Verfügbare Minuten sind die Minuten, in denen die Plattform am Übergabepunkt nutzbar ist.

- (3) Übergabepunkt ist die Internet-Anbindung des Rechenzentrums, in dem die Plattform betrieben wird. Die Verfügbarkeit wird am Übergabepunkt gemessen.
- (4) Von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen sind:
 - angekündigte Wartungsfenster nach Maßgabe der Ziffer 3,
 - Ausfallzeiten aufgrund höherer Gewalt,
 - vom Kunden oder von Drittnetzen zu vertretende Ausfälle, insbesondere Störungen der Internetanbindung des Kunden oder seiner Endgeräte.

3. Wartungsfenster

- (1) Geplante Wartungsarbeiten führt Sunventory werktags in der Zeit von 22:00–06:00 Uhr durch und kündigt sie mindestens 3 Werktage vor Beginn in Textform an.
- (2) Von der Verfügbarkeitsberechnung nach Ziffer 2 sind angekündigte Wartungsfenster im Umfang von höchstens 8 Stunden je Kalendermonat ausgenommen. Darüber hinausgehende Wartungszeiten gelten als Nichtverfügbarkeit.

- (3) Bei akuten Sicherheitsrisiken darf Sunventory Notfall-Wartungen jederzeit ohne vorherige Ankündigung durchführen; der Kunde wird unverzüglich nachträglich in Textform über Anlass und Dauer informiert.

4. Störungsmanagement

- (1) Der Kunde meldet Störungen per E-Mail an support@sunventory.de.
- (2) Eine Störungsmeldung enthält mindestens folgende Angaben:
 - betroffenes Projekt bzw. betroffener Mandant,
 - betroffene Funktion und verwendeter Client (Web, iOS, Android),
 - Fehlerbild mit Zeitpunkt des ersten Auftretens, ggf. Fehlermeldung oder Bildschirmfoto,
 - Auswirkung auf den Betrieb sowie Ansprechpartner mit Erreichbarkeit.
- (3) Sunventory ordnet gemeldete Störungen nach folgenden Prioritätsklassen ein:

Prio	Definition	Beispiel	Reaktionszeit
P1	Totalausfall: Die Plattform ist insgesamt nicht nutzbar.	Plattform nicht erreichbar; keine Anmeldung möglich.	≤ 4 Std. innerhalb der Servicezeiten
P2	Wesentliche Funktionseinschränkung; die Plattform ist im Übrigen nutzbar.	Belegexport schlägt wiederholt fehl.	≤ 1 Werktag
P3	Sonstige Störung oder Anfrage ohne wesentliche Beeinträchtigung.	Darstellungsfehler im Dashboard; Frage zur Bedienung.	≤ 3 Werktage

Sunventory reagiert innerhalb der jeweils genannten Reaktionszeit; diese beginnt mit dem Zugang der Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten, andernfalls mit Beginn der nächsten Servicezeit.

- (4) Zugesagt ist die Reaktionszeit (qualifizierte Eingangsbestätigung und Beginn der Bearbeitung), nicht eine bestimmte Wiederherstellungszeit.

5. Servicezeiten und Support

- (1) Servicezeiten sind Montag bis Freitag von 09:00–17:00 Uhr (CET/CEST), ausgenommen bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage. Support erfolgt über den Meldekanal nach Ziffer 4 Abs. 1.
- (2) Im Leistungsumfang enthalten sind ein persönliches Onboarding sowie die persönliche Begleitung des Kunden durch die Geschäftsführung von Sunventory.

6. Rechte bei Unterschreitung der Verfügbarkeit

- (1) Stellt der Kunde eine Unterschreitung der Verfügbarkeit nach Ziffer 2 fest, meldet er diese über den Meldekanal nach Ziffer 4 Abs. 1; Sunventory leistet Abhilfe. Die gesetzlichen Minderungsrechte des Kunden (§ 536 BGB) bleiben unberührt.
- (2) Das Recht des Kunden zur Kündigung aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt; ein wichtiger Grund kann insbesondere bei nachhaltiger erheblicher Unterschreitung der Verfügbarkeit nach Ziffer 2 in zwei aufeinanderfolgenden Kalendermonaten vorliegen.

7. Berichtspflicht

- (1) Auf Anfrage des Kunden stellt Sunventory eine monatliche Übersicht über die erreichte Verfügbarkeit nach Ziffer 2 in Textform zur Verfügung.