



## Service Level Agreement SLA

### **Auftraggeber (nachfolgend Kunde genannt)**

**Musterkunde  
Musterstrasse 222  
22222 Musterhausen**

### **Auftragnehmer (nachfolgend Provider genannt)**

**ITIPW AG  
Musterstrasse 111  
22222 Musterhausen**

1. **Präambel**
2. **Vertragsgegenstand**
3. **Mengengerüste / Einrichtungszeiten**
4. **Schulungen zur Nutzung der Software**
5. **Preise**
6. **Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebes**
7. **Garantierte Service Level**
8. **Wartungsfenster**
9. **Preisgarantie**
10. **Schnittstellenverantwortlichkeit**
11. **Software Wartung**
12. **Betreuung und Beratung**
13. **Anzeigen von Mängelansprüchen**
14. **Haftungsausschluss**
15. **Datenschutz**
16. **Sicherheit im Internet**
17. **Zugangsberechtigungen**
18. **Vertragslaufzeit, Kündigung**
19. **Nachvertragliche Regelungen**
20. **Salvatorische Klausel**

## 1. Präamble

Das erfolgreiche Auslagern von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Provider und Kunde werden die vom Provider zu erbringenden Leistungsqualitäten (nachfolgend „Service Level“) in dem nachfolgenden Service Level Agreement („SLA“) regeln.

## 2. Vertragsgegenstand

Dieses SLA gilt nur in Verbindung mit:

dem Provider Angebot vom: \_\_.\_\_.\_\_\_\_  
 dem Software-Betreuungsvertrag vom: \_\_.\_\_.\_\_\_\_  
 dem Software-Wartungsvertrag vom: \_\_.\_\_.\_\_\_\_  
 der Internet-Zugriffsvereinbarung vom: \_\_.\_\_.\_\_\_\_

Sonstige Verträge zwischen dem Provider und dem Kunden bleiben hiervon unberührt. Das SLA ist nicht auf andere Produktbereiche übertragbar. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Providers.

Der Kunde beauftragt den Provider, die personalwirtschaftliche Software **HR-XYZ** auf einem Web-Server nach Maßgabe dieses Vertrages zur Verfügung zu stellen. Der Provider stellt die Software, den Web-Server und die erforderlichen Ressourcen für einen permanenten Zugriff durch den Kunden zur Verfügung. Der Zugriff erfolgt über das Internet. Als Applikationsserver wird ein MS-Windows Server eingesetzt. Der Datenbankserver ist vom Applikationsserver getrennt und durch eine Firewall geschützt.

Der Provider erklärt hiermit, dass es hierzu in der Lage ist, über die erforderliche Expertise verfügt und insbesondere die erforderlichen Ressourcen an technischer Ausrüstung und qualifizierten Mitarbeitern vorhält. Dem Provider ist bekannt, dass die vertragsgegenständlichen Informationen und Unterlagen in höchstem Maße vertraulich Informationen darstellen. Eine Nutzung dieser Daten und Informationen ist ausschließlich im Rahmen dieses Vertrages zulässig. Weitere Einzelheiten hierzu werden im Vertrag festgelegt.

## 3. Mengengerüst

Als Software kommen folgende Programme und Module zum Einsatz:

Modul	Preiskategorie	Installationsdatum	Einrichtungszeit
HR Basic Modul	D	01.04.2009	2 Tage
HR Personnel Management	D	01.04.2009	2 Tage
HR Personnel Development	D	01.04.2009	2 Tage
HR Expatriate Management	D	01.04.2009	2 Tage

Die Daten des Mengengerüsts (Speicherplatz, Anzahl der User, Transfervolumen etc.) sind im Angebot Nr. **4711** vom **01.01.2009** detailliert aufgelistet. Das Angebot ist Bestandteil dieses SLA.

Der Kunde kann 2 Tage nach dem Installationsdatum über das Internet auf die Software zugreifen.

### 4. Schulungen zur Nutzung der Software

Die Schulungsvoraussetzungen und Schulungstermine sind im Angebot Nr. 4711 vom 01.01.2009 detailliert aufgelistet. Das Angebot ist Bestandteil dieses SLA.

### 5. Preise

Für die Nutzung der Netzwerkinfrastruktur, der Server, der Software HR-XYZ, der Software Wartung und der Software Betreuung werden monatliche ASP-Gebühren (ASP = Application Service Providing) erhoben. Die ASP-Gebühren beinhalten die Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebes und die aufgeführten Service Levels.

Die Preise sind im Angebot Nr. 4711 vom 01.01.2009 detailliert aufgelistet. Das Angebot ist Bestandteil dieses SLA.

### 6. Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebes

Der Provider beauftragt ein Hochleistungsrechenzentrum (Data Center) mit der Bereitstellung der Hardware und Systemsoftware. Die Verpflichtungen aus diesem SLA und die Datenschutzvereinbarungen werden auf das Data Center übertragen. Das Data Center erbringt ausschließlich Dienstleistungen höchster Qualität und Sicherheit. Die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der Dienstleistungen werden unter anderem durch die folgenden Maßnahmen sichergestellt:

#### 6.1 Physische Sicherheit durch bauliche, betriebliche und technische Maßnahmen:

- 24 Stunden, 7 Tage pro Woche, 365 Tage im Jahr eigenes Personal vor Ort bzw. Bereitschaft
- Wachdienst 24 Stunden, 7 Tage pro Woche
- Zugangskontrollsysteme
- Videoüberwachung vor und im Gebäudekomplex
- Rauch-, Staub- und Wassermelder mit Aufschaltung bei der örtlichen Feuerwehr
- Argongas- oder Inergen-Brandbekämpfungsanlage
- Einbruchsmeldeanlage mit Aufschaltung bei einem Sicherheitsdienst
- Klimatisierung über 2 getrennte Kühlkreisläufe (n+1)
- redundante Stromzuführung durch Energieversorger (Nord/Süd-Einspeisung)
- redundante (n+1) unterbrechungsfreie und gefilterte Stromversorgung durch USV-Batterien
- leistungsstarker Diesel-Notstrom-Generator

#### 6.2 Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung der unterschiedlicher Datenströme (IP-, Management-, Backup-LAN usw.)
- tägliches Backup der eigenen Systeme
- Einsatz von Firewalls an relevanten Netzwerkpunkten
- Netzwerküberwachung durch hauseigenes NOC („Network Operation Center“)
- ausschließliche Verwendung von Markenkomponenten
- Systemüberwachung automatisiert anhand definierter Schwellenwerte (Performance, Festplattenplatz, Betriebssystemprozesse, Aufrufbarkeit von URL´s etc.)
- Alarmierung gemäß Vorgaben

#### 6.3 Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung:

- carrier-neutrale und dreifach-redundante IP-Anbindung des Data Center
- redundante Glasfaserzuführung durch unterschiedliche Lieferanten der physikalischen Zugangsleitungen

## 7. Garantierte Service Levels

Die vereinbarten Service Levels gelten als erfüllt, wenn die vereinbarten Schwellenwerte dieser Leistungsvereinbarungen im Messzeitraum vom Provider erreicht werden. Der Messzeitraum für die Auswertung der Service Level beträgt einen Kalendermonat.

### 7.1 Verfügbarkeit des Netzwerks

Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr

Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
Verfügbarkeit des Netzwerks	gemessen über keynote.com	100 %	98 % im Monatsmittel	5 Minuten Takt

Die Verfügbarkeit des Netzwerks bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung des Data Centers. Gewährleistet wird eine Verfügbarkeit entsprechend vorheriger Tabelle. Zur Messung des Service Levels wird die Internet-Anbindung des Providers durch den unabhängigen Anbieter „[Keynote.com](http://Keynote.com)“ überwacht. Der Anbieter überprüft und dokumentiert die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung des Data Centers im 5 Minuten-Takt mit Hilfe unterschiedlicher technischer Verfahren. Die Verfügbarkeit des Internets ist nicht Bestandteil dieser SLA. Sollte das obige Service Level unterschritten werden, gewährt der Provider eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Unterschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

### 7.2 Datensicherung

Das System- und Datenbackup erfolgt über das zentrale Data Center System unter Nutzung des zentralen Storage Systems des Rechenzentrums. Die Datensicherung erfolgt auf der Basis eines Sicherungskonzepts. Es sind monatlich 25 Sicherungsläufe enthalten. Die Datensicherungsbänder befinden sich in einer separaten Brandschutzzone. Außerdem werden die Sicherungsbänder in ein zweites Data Center ausgelagert. Rücksicherungen, die auf Datenverlust im Rahmen des Basisbetriebs zurückzuführen sind, sind in der Leistung enthalten. Individuelle Rücksicherungen auf Anforderung des Kunden werden als optionale Leistung in Rechnung gestellt.

### 7.3 Verfügbarkeit der Server

Betreute Betriebszeit der Server: Mo - Fr. 8.00 -18:00 Uhr

Onlinezeit: Die Server können auch außerhalb der betreuten Betriebszeit genutzt werden, hier sind jedoch Einschränkungen durch Wartungen und Datensicherungen möglich. Details werden unter Punkt 8 Wartungsfenster beschrieben.

Verfügbarkeit: Die Server werden bei Ausfall oder Datenverlust spätestens innerhalb eines Arbeitstages mit dem Datenstand der letzten Datensicherung wiederhergestellt. Die Verfügbarkeit liegt im Jahresmittel über 98%. Im Fall eines Systemausfalls werden die Systeme in der betreuten Betriebszeit spätestens innerhalb von 4 Stunden wiederhergestellt.

### 7.4 Betreuung der Server

Es steht ein Service Manager als festen Ansprechpartner zur Verfügung. Die betreute Betriebszeit ist von Montag bis Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr CET; ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage.

Server Operating für o.g. Server:

- Management der ESX Plattform
- Patchmanagement auf Betriebssysteme Ebene für den Windows Web Server
- Umfassendes Patchmanagement für den IIS auf dem Webserver und Betreuung des Virens scanners
- Überwachung und Wiederherstellung der Verfügbarkeit über das RZ Systemmanagement
- Qualitätsmanagement und RZ-interne Betriebsdokumentation

### 8. Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen des Providers und dessen Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, wird ein Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit. In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 12:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 6.00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringsten Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Der Provider informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

### 9. Preisgarantie / Preiserhöhungen

Der Provider garantiert seinen Kunden konstante monatliche Konditionen während der Vertragslaufzeit. Sollte der Provider dennoch einzelne Produkte oder Dienstleistungen verteuern, so gilt diese Preiserhöhung nicht für Bestandskunden, sondern ausschließlich für Neukunden. Bestandskunden erhalten die Produkte und Dienstleistungen während der Vertragslaufzeit zu den vertraglich vereinbarten Konditionen.

### 10. Schnittstellenverantwortlichkeit

#### 10.1 Vorgelagerte Systeme

Der Provider verpflichtet sich, sicherzustellen, Daten aus Vorsystemen (also Software-Systemen, die nicht vom Provider betrieben werden) korrekt zu verarbeiten, sofern diese vom Kunden in einem [HR-XYZ](#) gerechten Standard korrekt und vollständig in die [HR-XYZ](#) eingelesen worden sind. Die Pflege und Instandhaltung dieser Systemschnittstellen obliegt allein dem Kunden.

## 10.2 Nachgelagerte Systeme

Die Entwicklung von Schnittstellenprogrammen für die Datenübergabe an nachgelagerte Systeme (also Software-Systeme, die nicht vom Provider betrieben werden) erfolgt auf der Grundlage der Schnittstellenbeschreibung des jeweiligen Betreibers und ist vom Kunden gesondert zu beauftragen. Der Provider verpflichtet sich, die Umsetzung korrekt und vollständig durchzuführen sowie auch die entgeltliche Pflege und Instandhaltung zu gewährleisten.

Der Kunde hat die Pflicht, die Vollständigkeit und Richtigkeit der Schnittstellenprogramme nach Auslieferung sowie nach Pflege- und Instandhaltungsarbeiten an diesen Programmen unverzüglich zu überprüfen und eventuelle Unstimmigkeiten dem Provider sofort mitzuteilen.

Die Bedienung der Schnittstellenprogramme zur Übergabe von Daten aus der Software **HR-XYZ** an nachgelagerte Systeme obliegt allein dem Kunden es sei denn, sie wurden nach Absprache mit dem Kunden beim Provider automatisiert eingerichtet.

## 11. Software Wartung

Der Provider gewährt folgende Wartungsleistungen für die Software **HR-XYZ**:

- 1.) Funktionserweiterungen, die vom Provider als Standardfunktionen zur Verfügung gestellt werden
- 2.) Anpassung an neue Versionen der Datenbank: **MS-SQL Datenbank**
- 3.) Anpassung an neue Versionen des Betriebssystems: **Microsoft Windows (Datenbankserver)**  
**Microsoft Windows (Applikationsserver)**

Nicht von der Wartungsleistung umfasst ist die Beseitigung von Störungen, welche der Kunde zu vertreten hat oder die aus sonstigen äußeren Einwirkungen resultieren, Über die Möglichkeit entgeltlicher Weiterentwicklungen und neuer Softwarekomponenten wird der Auftraggeber in Kenntnis gesetzt. Die Durchführung von entgeltlichen Softwareänderungen kann nur mit Zustimmung des Auftraggebers erfolgen. Entgeltliche Softwareänderungen sind unter anderem:

- 1.) Anpassung an neue Datenbanken sowie Umrüstung auf eine andere Datenbank
- 2.) Anpassung an neue Betriebssysteme sowie Umrüstung auf ein anderes Betriebssystem
- 3.) Weiterentwicklung/Erstellung neuer Software-Module

## 12. Betreuung, Beratung

Die Betreuungsleistungen durch den Provider für die Software **HR-XYZ** haben folgenden Umfang:

- Beratung bei der Fehlersuche und Erstellung von Diagnoseunterlagen montags bis freitags, ausgenommen feiertags, in der Zeit von 08:00 bis 13:00 Uhr und von 14:00 bis 18:00 Uhr
- Beratung in sonstigen Fragen, welche sich bei der Softwarenutzung ergeben
- Mitteilungen über Korrekturen/Nachträge und Erweiterungen

Die Betreuungsleistungen erfolgen nach Wahl per Telefon, Telefax, E-Mail oder persönlich in den Geschäftsräumen des Providers und sind mit den in diesem Vertrag vereinbarten Gebühren abgegolten.

Darüber hinausgehende vom Kunden gewünschte Installations-, Einrichtungs- und Beratungsleistungen erfolgen durch den Provider nach Aufwand zu dem jeweils aktuellen

Provider- Stundensatz (zzgl. evtl. Reisekosten, Reisezeit und Spesen). Die Abrechnung erfolgt je angefangene ¼ Stunde.

Der Provider ist nur für die Beratung und Umsetzung von Fragen zur Bedienung und Prozess-Steuerung der Software [HR-XYZ](#) und deren technischen Zugriffen zuständig und verantwortlich. Auskünfte zu steuer- und sozialversicherungstechnischen Fragen werden nicht erteilt.

Für Arbeiten innerhalb der nachstehenden Zeiten werden nachfolgende Zuschläge berechnet: Montag bis Freitag ab 20 Uhr 25 % / Montag bis Freitag ab 22 bis 6 Uhr 50 % / Samstag 50 % / Sonn- und Feiertag 100 %. Für Rufbereitschaftszeiten gilt der halbe Stundensatz. Sollte während der Rufbereitschaftszeit ein Arbeitseinsatz erfolgen, wird dieser mit dem vollen Stundensatz bewertet.

### 13. Anzeigen von Mängelansprüchen

Bei Nichterfüllung eines bestimmten Service Levels in einem bestimmten Kalendermonat gewährt der Provider dem Kunden auf Antrag eine Gutschrift gemäß den hier vereinbarten Bedingungen. Gutschriften werden nur dann gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von fünf Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift anzeigt, beim Provider schriftlich per Telefax oder Brief geltend macht. Maßgeblich für den rechtmäßigen Eingang ist das Datum des Poststempels. Die kumulierten Gutschriften aller Service Levels sind auf 50% des monatlichen Gesamtbetrages der laufenden Entgelte für die betroffene Dienstleistung begrenzt.

Weiter gehende Ansprüche gegen den Provider, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Providers möglich. Muss der Provider dem Kunden aus Verletzung eines Service Levels Schadensersatz in Form einer Gutschrift leisten, so wird diese auf die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Providers vereinbarte Haftungsbegrenzung summiert.

### 14. Haftungsausschluss

Eine Haftung des Providers bei Überschreitung bzw. Nichteinhaltung der Service Levels ist nur dann gegeben, wenn der Provider die Überschreitung bzw. Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat.

Dies gilt insbesondere nicht für:

Ausfälle, die vom Provider nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur des Providers (DoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle des Providers, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.

Ausfälle, die durch Wartungsfenster des Providers oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

### 15. Datenschutz

Der Provider und das Data Center verpflichten sich, alle nach den geltenden Datenschutzvorschriften erforderlichen Datenschutz- und Datensicherungsmaßnahmen zu treffen (siehe [Anlage D, Datenschutzerklärung](#)). Der Provider und das Data Center gewährleisten die im Rahmen der ordnungsgemäßen Abwicklung der Aufträge gesetzlich geforderten Sicherungsmaßnahmen und werden diese dem Kunden auf Verlangen nachweisen.

### 16. Sicherheit im Internet

Der Online-Zugriff auf die Software [HR-XYZ](#) erfolgt über eine 128-Bit-Browser-Verschlüsselung (SSL - Secure Socket Layer). Das SSL Zertifikat zur Absicherung der Site wird vom Provider beigestellt. Um einen flexiblen Einsatz von Subdomains zu ermöglichen, wird ein Wildcard Zertifikat eingesetzt. Die Zertifikate werden bei einem anerkannten TrustCentern beschafft.

Für die Absicherung seines Internet-Zugangs gegen das Ausspähen oder die Vernichtung von vertraulichen Daten ist der Kunde selbst verantwortlich. Der Provider empfiehlt Internet-Zugänge mit entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen. Der Kunde verpflichtet sich, Zugangsdaten sorgfältig und vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren und vor Missbrauch und Verlust zu schützen. Das Passwort ist unverzüglich zu ändern bzw. ändern zu lassen, falls die Vermutung besteht, dass nicht berechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben.

### 17. Zugangsberechtigungen

Es wird ein Verfahren vereinbart, wie dem Provider die Zugangsberechtigungen von neuen Systembenutzern (Usern) vom Kunden mitgeteilt werden bzw. vorhandene User geändert werden. Das Verfahren wird in den „[Internet-Zugriffsvereinbarungen](#)“ beschrieben. Jeder User, der Zugriff auf das System haben soll, wird dem Provider mitgeteilt. Die Mitteilung beinhaltet außerdem die Berechtigungen des Users. Insbesondere wird mitgeteilt, welche Rolle der User im System haben soll und auf welche Mandaten der User zugreifen darf (sehen/ändern/löschen). Die Rolle steuert alle Zugriffsberechtigungen.

Die Mitteilung neuer User bzw. Änderungen muss schriftlich mit dem Formblatt des Providers erfolgen. In Ausnahmefällen kann auch eine Mitteilung per Internet vereinbart werden.

Die Aufwendungen für das Ändern von Usern sind in den mtl. ASP-Gebühren enthalten. Die Aufwendungen für das erstmalige Einrichten von Usern werden gesondert in Rechnung gestellt.

Der Provider wird das Einrichten neuer User bzw. die Änderung von User-Daten werktags innerhalb von 24 Stunden nach dem Eingang der Mitteilung durchführen.

### 18. Vertragslaufzeit, Kündigung

Der Vertrag beginnt ab dem \_\_\_\_\_. Nach Ablauf der Vertragslaufzeit verlängert sich dieser Vertrag automatisch um jeweils einen weiteren Monat, sofern er nicht 4 Wochen vor Vertragsende schriftlich gekündigt wird.

### 19. Nachvertragliche Verpflichtungen

Bei Beendigung des Vertrags wird der Provider alle übergebenen Unterlagen des Kunden zurückgeben bzw. nachweisen, dass diese Unterlagen ordnungsgemäß vernichtet wurden. Der Provider wird den Kunden bei Beendigung des Vertragsverhältnisses in zumutbarer und rechtlich zulässiger Weise bei der Überleitung der hier vertragsgegenständlichen Leistungen an einen Dritten oder an den Kunden selbst gegen gesondertes Entgelt unterstützen. Hierzu gehören die Erteilung von Auskünften, die Übergabe von erforderlichen Dokumentationen und die Übergabe aller Kundendaten in einem Standardformat (z.B. CSV, XML).

Nach Ablauf von drei Monaten nach Beendigung des Vertrages werden die beim Provider vorhandenen Datenbestände des Kunden vom Provider physisch gelöscht.

### 20. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt werden. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden.

.....  
Ort, Datum Unterschrift Provider

.....  
Ort, Datum Unterschrift Kunde