

Leistungsbeschreibung

Service Level Agreement (SLA) für SPECTRUM-RZ-Verträge

Grundsätzlicher Hinweis: Ein Rechenzentrum und somit RZ-basierte Leistungen können jederzeit einmal ausfallen, dies ist nach dem heutigen Stand der Technik nicht zu vermeiden und gehört zum allgemeinen Wissen des mündigen Bürgers! Beiden Vertragsparteien ist grundsätzlich bewusst, dass nach dem Stand der Technik eine 100%ige Verfügbarkeit bei Server-Housing-, IaaS-, ASP- oder sonstigen Cloud- und Rechenzentrums-Leistungen nicht möglich ist (siehe auch § 442 BGB - Kenntnis des Käufers). Neben den laufend notwendigen Wartungsarbeiten in den Wartungsfenstern können auch Komponenten des RZ-Betriebes einmal unbestimmt ad hoc ausfallen und zu Ausfallzeiten des Betriebs beim Auftraggeber führen. Diese nicht vermeidbaren Ausfallzeiten lassen sich nur durch entsprechende Service-Level-Agreements (SLA) reduzieren, die für eine schnelle Ursachen-Analyse und Instandsetzung bzw. Wiederanlauf sorgen.

SPECTRUM leistet für die RZ- und Cloud-Leistungen bei den SPECTRUM-Produkten „individualASP“, „completeASP“, „ecoASP“, „easyASP“, „smartMandanten-ASP“, „IaaS – Infrastructure-as-a-Service“ und „Server-Housing“ im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen folgende vertragliche Services:

1. Im Rahmen der SPECTRUM-Leistung zu obigen Produkten wird angestrebt, Störungen durch geeignete Maßnahmen auf ein Minimum zu beschränken. Im Falle einer Beeinträchtigung der im Verantwortungsbereich von SPECTRUM liegenden IT-Infrastruktur wird durch ein aktives Eskalations- und Service-Availability-Management mit definierten Meldewegen die Störungsbehebung unterstützt, damit eine unverzügliche Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft herbeigeführt wird. Die Leistungen obiger Produkte sind grundsätzlich rund um die Uhr abrufbar. Einschränkungen der Betriebsbereitschaft aufgrund von Wartungsarbeiten an den Programmen und Systemen erfolgen in der Regel außerhalb der Servicezeiten.

Zu den Leistungen gehört auch ein Update-/Upgrade- und Versions-Management sowie ein Patch-Management der eingesetzten Software sowie die tägliche Datensicherung mit Datensicherungs-Überwachungs-Management.

2. Zur Meldung von Störungen und zur Entstörung durch den Auftraggeber unterhält SPECTRUM während der SPECTRUM-Geschäftszeiten eine deutschsprachige Service-Hotline mit Helpdesk (First-Level), die dem Auftraggeber an Arbeitstagen (montags - freitags, die nicht Feiertage oder der Brauchtumstag [Rosenmontag] in Nordrhein-Westfalen sind, sowie nicht am 24.12. und am 31.12.) von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr zur Verfügung steht. Innerhalb dieser Servicezeiten stehen dem Auftraggeber qualifizierte Ansprechpartner von SPECTRUM zur Verfügung, die die eingehenden Anfragen und Meldungen des Auftraggebers im Rahmen des Störungsmanagements und der Administration möglichst zeitnah bearbeiten. Diese Zeiten werden nachfolgend als „Service-Zeiten“ bezeichnet und die Meldung als Störungsbeginn.

Sind vertraglich (siehe Auftragsbestätigung bzw. Vertrag) auch außerhalb der normalen SPECTRUM-Servicezeiten sogenannte „Erweiterte Servicezeiten“ vereinbart, hat der Auftraggeber Zugriff auf einen zusätzlichen SPECTRUM-Notdienst für technische Entstörungen (First-Level): arbeitstäglich von 7:00 - 9:00 Uhr und von 17:00 - 21:00 Uhr und an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen, NRW-Brauchtumstag [Rosenmontag] sowie am 24.12. und am 31.12. von 9:00 - 17:00 Uhr.

Die SPECTRUM-Service-Hotline ist per Telefax (+49 211 695 602-99), per Telefon (+49 211 695 602-0) mit Voice-Mail-Speicher, per E-Mail an (info@spectrum-news.de) und über das SPECTRUM-Support-Tool (Symbol: Notarzkoffer in jedem ASP-User-Profil, unten rechts neben der Uhr) erreichbar.

Anfragen zur Handhabung oder zu den Anwendungen der eingesetzten Branchen-, Microsoft- oder Anwendersoftware (z.B. von DATEV, Addison usw.) sind keine Störungsmeldungen und sollten immer direkt

an die Anwenderhotline des jeweiligen Software-Herstellers gestellt werden. Solche Service-Anfragen werden von SPECTRUM unabhängig von der monatlichen ASP-Rate zu den jeweils gültigen „Stundenverrechnungsätzen von SPECTRUM (siehe www.spectrum-news.de → „Kunden-Infos“ → „Downloads“) zusätzlich in Rechnung gestellt, sofern es sich nicht um von SPECTRUM verursachte oder beeinflussbare Störungen und Fehler handelt. Siehe hierzu auch „Was ist in SPECTRUM-ASP-Verträgen enthalten und was wird ggfs. zusätzlich berechnet?“ (siehe www.spectrum-news.de → „Kunden-Infos“ → „Hinweise“).

3. SPECTRUM ist verpflichtet, qualifiziertes, ausgebildetes Personal für Entörungsdienste vorzuhalten und die nachfolgend definierten Reaktionszeiten bezogen auf die jeweilige Fehlerklasse einzuhalten. SPECTRUM verpflichtet sich außerdem, das Personal ständig weiterzubilden und auf einem fachgerechten, hohen Qualitätsniveau zu halten.

4. SPECTRUM verpflichtet sich, notwendige Ersatz- u. Austauschteile vorzuhalten. Alternativ kann SPECTRUM entsprechende Service-Level-Agreements auch mit Unterlieferanten abschließen, über die das vereinbarte Service-Niveau vertraglich sichergestellt wird. Können Instandsetzungsarbeiten nicht in angemessener Zeit durchgeführt werden, ist SPECTRUM berechtigt, Ersatzleistungen zur Verfügung zu stellen, die grundsätzlich (ggfs. auch bei gewissen Leistungseinbußen) geeignet sind, den Betrieb beim Auftraggeber aufrecht zu erhalten.

5. SPECTRUM ist außerdem verpflichtet, die Basis-Systeme (Infrastruktur, Einwahltechnik, Router, Switches, Server, Storages, Datensicherungssysteme, Server-Betriebssysteme und die Anwendersoftware, sofern dies im Vertrag/Auftragsbestätigung schriftlich vereinbart ist) durch Update-Services auf dem aktuellen Stand der Technik zu halten.

6. Die Systeme von SPECTRUM im SPECTRUM-RZ sind doppelt, gespiegelt, geclustert oder anderweitig redundant bzw. ausfallgesichert aufgebaut, um ein ausreichendes Maß an Ausfallsicherheit zu bieten.

7. Die Systeme im SPECTRUM-RZ werden 24 Stunden pro 7 Tage die Woche elektronisch überwacht. Ungewollte Abweichungen des Systembetriebs, die zu Störungen oder einem Ausfall der Systeme führen können, stoßen automatisch den internen Störungsmanagement-Prozess an und, wenn Störungen nicht mit Softwareroutinen oder Managed-Service-Mechanismen behebbar sind, werden die Störungen an die diensthabenden SPECTRUM-Techniker übermittelt, die nach einem Eskalations- und Service-Availability-Management-Plan eingreifen bzw. Servicemaßnahmen veranlassen.

8. Wartungsarbeiten im SPECTRUM-Rechenzentrum werden – soweit möglich – nach 17:00 Uhr und an Wochenenden durchgeführt und wenn absehbar ist, dass die Wartungsarbeiten länger als die mit dem Auftraggeber vereinbarten Wartungsfenster dauern werden, wird SPECTRUM den Auftraggeber möglichst drei (3) Arbeitstage zuvor davon in Kenntnis setzen.

9. Die Anbindung der Kunden-Arbeitsplatzsysteme an die SPECTRUM-Einwahltechnik im SPECTRUM-RZ erfolgt über eine durch den Kunden bereitgestellte und ausreichend dimensionierte Internetverbindung. Für diese Internetverbindung ist der Kunde selbst verantwortlich. Die Anbindung an die Infrastruktur im SPECTRUM-RZ über das Internet liegt somit im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, d.h. er hat die Anforderung, entsprechend ausreichend schnelle Datenleitungen bereit zu stellen.

Diese Datenleitungen sollten möglichst redundant von zwei (2) unterschiedlichen Providern vorgehalten werden, damit bei Internet-Leitungsstörungen die Verbindung über die zweite Leitung aufrechterhalten werden kann. Im Falle einer größeren Störung im Internet kann aber gegebenenfalls sowohl über die erste Datenleitung wie auch über den Zweitweg keine Verbindung zum SPECTRUM-RZ aufgebaut werden. Zur Minimierung dieses Risikos werden unterschiedliche Internetanbindungen (DSL, VDSL, Glasfaser, Kabel, UMTS, LTE usw.) und/oder unterschiedliche Provider für Erst- und Zweitweg empfohlen. Detaillierte Empfehlungen für die Anbindung findet man in den Leistungsbeschreibungen der Produkte (unter Kundenbereich auf der www.spectrum-news.de).

SPECTRUM übernimmt keine Haftung für die Internetanbindungen des Auftraggebers an das SPECTRUM-RZ, dies bezieht sich insbesondere auf externe Routingprobleme (wie DNS-

Auflösungsprobleme) oder Laufzeitverzögerungen (wie Ping-Laufzeiten) oder kurzfristige/längerfristige Bandbreitenverschlechterungen oder virtuelle Angriffe auf die Netzstruktur (DoS/DDoS/Viren) oder bei Internet-Paketverlusten.

10. Bei Rechenzentrumsleistungen schuldet SPECTRUM die vertragliche Leistung am Übergabepunkt, dieser ist der Router-Ausgang im SPECTRUM-Bereich (Cage) des CoLocations-Rechenzentrums. Unter Verfügbarkeit wird die technische Nutzbarkeit der Leistungen am Übergabepunkt verstanden.

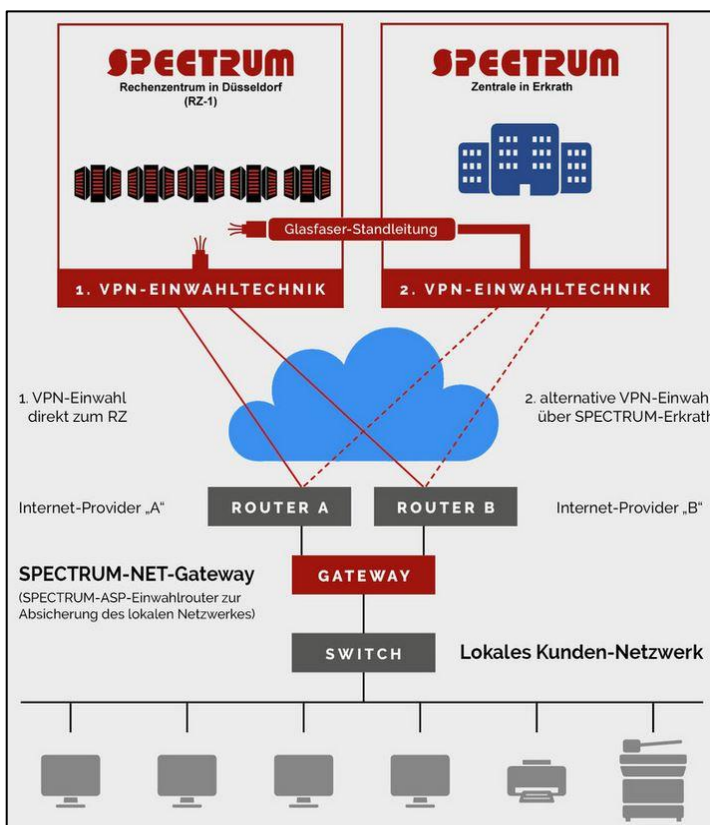
11. Bezüglich Verfügbarkeitszusagen und Schadensersatzregelung bei der SPECTRUM-Rechenzentrumsnutzung verweisen wir hier auf die entsprechenden Bedingungen und Spezifikationen in der „Anlage D: Zusatzbedingung SPECTRUM-RZ-Leistungen“ der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SPECTRUM COMPUTER-SYSTEMHAUS GMBH – AGB (einsehbar im Kundenbereich unter www.spectrum-news.de).



12. SPECTRUM ist verpflichtet, kontinuierliche Datensicherungen durchzuführen. Die Bedingungen, Vorgaben und Spezifikationen befinden sich in der „Leistungsbeschreibung: Datensicherung im SPECTRUM-RZ bei Server-Housing, IaaS und ASP-Systemen“ (siehe www.spectrum-news.de → „Kunden-Infos“ „Leistungsbeschreibungen“).

SPECTRUM führt die Datensicherungen in einem geo-redundanten zweiten Rechenzentrum (**RZ1** ↔ **RZ2**) durch (das erste RZ befindet sich im Düsseldorfer Norden und das zweite RZ im Düsseldorfer Süden, siehe beiliegende Karte).

13. Das SPECTRUM-Rechenzentrum befindet sich in Düsseldorf. Es werden keine Daten ins Ausland übermittelt oder verarbeitet. SPECTRUM setzt die RZ-Infrastruktur-Leistungen eines coLocation-RZ-Betreibers für die Basisinfrastruktur ein. Hier sind folgende Leistungen extern angemietet: wie die Zutritts- und Zugangskontrolle, der den 24/7 Objektschutz, eine Alarmanlage, eine 24/7-Video-Überwachung, eine zweifache, ringförmige Anbindung an das öffentliche 10 KV-Stromnetz mit eigener Niederspannungsversorgung, ein eigenes Blockkraftwerk, unterbrechungsfreie Stromversorgungen (USV), ein Dieselgenerator-Notstrombetrieb, eine redundant ausgelegte Klimaanlage, eine Brandmeldeüberwachungsanlage mit Argon-Löschgasanlage, eine Multi-Carrier-Internet-Anbindung mit 24/7 Routing-Überwachung und -Administration, mit aufgeteilten, abgetrennten RZ-Fläche in mehrere gesicherte Brandabschnitte in Lampertz-Sicherheitszellen-Technik usw.. SPECTRUM hat dort einen eigenen, abgesicherten, abgetrennten Bereich („Cage“) angemietet.



Neben einer Kunden-Einwahltechnik im RZ1 betreibt SPECTRUM zusätzlich eine zweite Einwahltechnik bei SPECTRUM in Erkrath, die alternativ von Kunden angewählt werden kann und dann von dort mit eigenen Hochgeschwindig-

keits-Glasfaser-Standleitungen (d.h. außerhalb des Internets) zu den Servern im RZ1 verbunden werden.

14. Definition Wartungsfenster: Arbeitstäglich in der Zeit von 21:00 bis 6:30 Uhr und an Wochenenden werden auf den Servern im RZ ggf. Wartungsmaßnahmen und andere dem im Übrigen störungsfreien Betrieb dienende Maßnahmen durchgeführt. Diese Maßnahmen können die Nutzung der Rechenzentrumsleistungen einschränken bzw. zum Teil sogar unmöglich machen. Über größere Wartungsfenster – wie von größeren Anwender-Software-Updates (wie DATEV, Addison, Microsoft-Dynamics, Sage usw.) – wird SPECTRUM die betroffenen Auftraggeber möglichst drei (3) Arbeitstage zuvor in Kenntnis setzen und SPECTRUM bemüht sich, mit solchen Wartungsarbeiten den laufenden Betrieb tagsüber beim Auftraggeber so wenig wie möglich zu stören.

Es gibt folgende Arten von Wartungsfenstern:

- a) Wartungsfenster „**Typ Datensicherungszeit**“: Wartungsfenster in der Nacht für die (gem. Vertrag/Auftragsbestätigung) beauftragte erste und ggf. zweite täglichen Datensicherungen.
- b) Wartungsfenster „**Typ Datenkonsistenz-Prüfung**“: beinhaltet u.a. kontinuierliche Datenbankprüfungen, Daten-Komprimierungen bzw. -Optimierungen, SQL-Checks nach Herstellerangaben usw..
- c) Wartungsfenster „**Typ Administration**“: umfasst generelle, kleinere Administrations- und Wartungsarbeiten an der RZ-Infrastruktur, Funktionsprüfungen, Redundanz-Prüfungen, Prüfungen/Umschaltung auf Notfallstrombetrieb, Wartungen der Switche usw..
- d) Wartungsfenster „**Typ Intensiv-Viren-Check**“: Die Viren-Prüfprogramme auf den Servern des Auftraggebers im RZ sind zwar für den kontinuierlichen Realtime-Viren-Check konfiguriert – aber mindestens einmal wöchentlich müssen zusätzliche Intensiv-Viren-Prüfungen des gesamten Serversystems stattfinden, da sich neue Erkenntnisse zu Viren-Signaturen ergeben haben können und es daher notwendig
- e) Wartungsfenster „**Typ System-Infrastruktur-Updates**“: Dies umfasst die kontinuierliche Update-Arbeit an Routern, Switchen, Firewalls, Storages, Firmware, Dongle-Servern usw. und die Update-Arbeiten an virtuellen Cluster-Hosts, den Storages, den Server-Betriebssystemen und die Updates von Microsoft-Sicherheits-Patches usw..
- f) Wartungsfenster „**Typ Anwender-Software-Update**“: SPECTRUM informiert den Auftraggeber über notwendige Unterbrechungen, wenn z.B. Patches und Updates von Fremdherstellern (DATEV, Addison usw.) installiert werden müssen. Die Häufigkeit und die zeitlichen Aufwendungen hängen vom Umfang der Herausgabe von Programm-Updates, Fehlerbeseitigungs- und von Sicherheits-Updates der Softwarehersteller ab.
- g) Wartungsfenster „**Typ Systembedingt**“: SPECTRUM informiert den Auftraggeber außerdem über notwendige generelle Wartungsarbeiten, Erneuerungen, Erweiterungen, Umbauten, Konfigurationsänderungen der RZ-Infrastruktur.

Während der Wartungsfenster ist die Nutzung der Rechenzentrumsleistungen eingeschränkt oder ggfs. grundsätzlich nicht möglich. In besonderen und unerwarteten Notfällen könnten sich eine kürzere Ankündigungszeit oder gesonderte Wartungsfenster ergeben. In Ausnahmefällen kann es erforderlich sein, die Zeitfenster zu überziehen. Wartungsfenster sind keine Ausfälle und keine Störungen des RZ-Betriebes im Sinne einer Verfügbarkeit oder einer vereinbarten Nutzung bzw. Leistung.

15. SPECTRUM übernimmt das so genannte Eskalations- und Service-Availability-Management und um die zu erbringenden Service-Leistungen hinsichtlich Art, Umfang und Qualität einzuordnen, gelten folgende Fehlerklassen bzw. ServiceLevel (SL), die im Konfliktfall als Einordnung auftretender Funktionsbeeinträchtigungen als Mess- und Bewertungsgrößen dienen:

- a. Die **Fehlerklasse 1 „Kritisch“** umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht mehr“). Die Fehlerklasse 1 setzt voraus, dass alle Benutzer oder die Mehrzahl der Benutzer nicht mehr arbeitsfähig sind.
- b. Die **Fehlerklasse 2 „Schwerwiegend“** umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken oder mehrere Benutzer nicht mehr arbeitsfähig sind. Die Fehlerklasse 2 setzt voraus, dass die Benutzer in ihrer Arbeit wesentlich eingeschränkt sind.
- c. Die **Fehlerklasse 3 „Moderat“** umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit in Teilbereichen, so dass die Anwendungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich weiterhin sinnvoll nutzbar und einsetzbar sind.
- d. Die **Fehlerklasse 4 „Minimal“** umfasst Schwächen des Systems, welche die Anwendung nicht einschränken, z.B. Geschwindigkeitseinschränkungen oder die Notwendigkeit von sog. „Workarounds“ verlangen. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit dem System im Wesentlichen bis auf Weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse grundsätzlich brauchbar sind.

16. Im Konfliktfall werden Fehlermeldungen von SPECTRUM nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Auftraggebers ist dabei zu berücksichtigen. Weicht SPECTRUM nicht um

mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Auftraggebers ab, gilt die Einordnung von SPECTRUM als einvernehmlich. Dem Auftraggeber obliegt der Beweis einer niedrigeren Klassifizierung.

17. Liegen neuere Erkenntnisse vor, ist eine spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse möglich.

18. SPECTRUM beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich. Im Falle eines vom Auftraggeber gemeldeten Fehlers hat SPECTRUM innerhalb der SPECTRUM-Servicezeit binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung zu reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen

- der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von 4 Arbeitsstunden,
- der Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von 8 Arbeitsstunden,
- der Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von bis zu fünf Arbeitstagen und
- der Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von bis zu zwei Wochen.

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen SPECTRUM mit den Störungs- bzw. Mängelhebungsarbeiten zu beginnen hat.

Leistungsstörungen auf Grund höherer Gewalt oder anderer unvorhersehbarer Ereignisse, die bei SPECTRUM oder deren Vorlieferanten, gleich welcher Stufe, eintreten und nicht von SPECTRUM zu vertreten sind, berechtigen SPECTRUM, die Erbringung der Leistung um die Dauer der Behinderung zzgl. einer im Einzelfall angemessenen Wiederanlaufzeit hinauszuschieben.

Diese SLAs gelten nicht für Leistungsstörungen die von beigestellten Softwareprodukten des Auftraggebers (DATEV, Addison, Sage usw.) oder durch Microsoft-Produkte hervorgerufen bzw. begründet werden und bei denen SPECTRUM auf Fehlerbeseitigungen bzw. Hilfe dieser Zulieferer angewiesen ist.

Sollte bei Rechenzentrumsleistungen eine Sachlage eintreten, in der SPECTRUM aufgrund greifbarer Anhaltspunkte annehmen darf, dass durch Schadcode oder Cyber-Angriffe mit hinreichender Wahrscheinlichkeit ein Schaden für die Datensicherheit, den Datenschutz und/oder die IT-Funktionsfähigkeit in Bezug auf Systeme des Auftraggebers oder auf Systeme, die SPECTRUM (auch) für andere Auftraggeber betreibt, eintreten kann, kann SPECTRUM-RZ-Leistungen einschränken.

19. Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet. Eine definierte Entstörzeit oder Wiederherstellzeit ist nicht vereinbart.

20. Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Auftraggebers an die SPECTRUM-Hotline per E-Mail, Telefax, SPECTRUM-Support-Tool oder über die angegebene Telefonnummer mit anschließender Ticket-Auftragsbestätigung via E-Mail.

21. Werden Fehlermeldungen außerhalb der SPECTRUM-Servicezeiten über E-Mail, Telefax, SPECTRUM-Support-Tool oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauf folgenden betreuten Service-Zeiten als erfolgt.

22. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter IT-Mitarbeiter von SPECTRUM den Fehler jederzeit selbst nachstellen kann.

Für eine ordnungsgemäße Fehlerbeseitigung ist es erforderlich, dass der Auftraggeber die Auswirkungen des Fehlers, wenn ihm möglich auch den Fehler selbst, mit den ihm zur Verfügung stehenden Mitteln ausreichend beschreibt und dieser so für SPECTRUM bestimmbar wird. Ferner sind SPECTRUM vom Auftraggeber alle notwendigen Unterlagen und Ressourcen für die Fehlerbeseitigung zur Verfügung zu stellen. Jede Fehlermeldung soll außerdem den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese exakt zu bezeichnen.

Wurde von dem Auftraggeber vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies SPECTRUM mitzuteilen.

23. Bei gravierenden Fehlern und Funktionsunterbrechungen der Fehlerklassen 1 und 2 beginnt SPECTRUM sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzt die Tätigkeit zur Störungsbeseitigung ggfs. auch außerhalb der SPECTRUM-Service-Zeiten (gem. Pos. 1) für bis zu vier Stunden fort und beginnt ggfs. am nächsten Werktag unverzüglich mit der Fortsetzung.

24. Störungen oder Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

25. Die Aufzeichnung bzw. die Dokumentationspflicht über den Störungsmeldungseingang, den Beginn der Reaktion, die durchgeführten Maßnahmen und über die Wiedererlangung der Betriebsbereitschaft obliegt SPECTRUM. Basis ist hierfür das SPECTRUM-Ticket-System, Aufzeichnungen der eingesetzten CTI-Software bzw. des revisionssicheren E-Mail-Archivierungssystems.

SPECTRUM dokumentiert jede ausgeführte Leistung und durchgeführte Arbeiten in Textform und übermittelt diese unverzüglich dem Auftraggeber in Form eines Servicescheins per E-Mail. Der Auftraggeber ist gehalten, die Protokolle (d.h. diese SPECTRUM-Servicescheine) unverzüglich zu überprüfen. Beanstandungen sind innerhalb von drei (3) Arbeitstagen zu melden.

26. SPECTRUM übernimmt keine Haftung dafür, dass die vom Auftraggeber eingesetzte Software bzw. Programmzusammenstellung die vom Auftraggeber gewünschten Funktionen, Ergebnisse oder organisatorischen bzw. wirtschaftlichen Erfolge liefert. Für die Auswahl und Funktionalität von Software ist alleine der Auftraggeber zuständig. Sollten hierdurch Störungen entstehen, sind die initiierten Störungsbeseitigungsmaßnahmen separat zu vergüten.

27. Diese SLA-Leistungsbeschreibung ergänzt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SPECTRUM COMPUTER-SYSTEMHAUS GMBH.

28. Sollte eine der obigen Bestimmungen, gleich wann und aus welchem Grund, unwirksam sein oder werden, oder die Vereinbarung eine nach übereinstimmender Auffassung der Vertragspartner regelungsbedürftige Lücke enthalten, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragspartner werden in einem solchen Fall versuchen, die unwirksame oder lückenhafte Bestimmung durch eine neue Bestimmung zu ersetzen, die der unwirksamen oder lückenhaften Bestimmung nach dem Willen der Vertragspartner im Zeitpunkt der Unterzeichnung der jeweiligen Vereinbarung wirtschaftlich am Nächsten kommt. Bis zu einer solchen Ersetzung gelten anstelle der unwirksamen oder lückenhaften Bestimmung die gesetzlichen Regelungen.