

Allgemeine Geschäftsbedingungen

der DRI RossData GmbH, im Folgenden „ROSSDATA“ genannt

1. Geltungsbereich und Änderungen dieser Nutzungsbedingungen
 - a. ROSSDATA erbringt im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrages verschiedene IT- Dienstleistungen gemäß der jeweiligen Produktbeschreibungen, Leistungsscheinen oder Individualverträgen und der allgemeinen Geschäftsbedingungen(AGB).
 - b. Die nachfolgenden Vertragsbedingungen regeln die zwischen dem Auftraggeber und ROSSDATA bestehende Geschäftsbeziehung.
 - c. ROSSDATA behält sich vor, diese Vertragsbedingungen zu ändern. Änderungen teilt ROSSDATA dem Auftraggeber in Textform mit. Erfolgen Änderungen zu Ungunsten des Kunden, so kann dieser das Vertragsverhältnis ordentlich kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht weist ROSSDATA den Auftraggeber in der Änderungsmitteilung mit.
 - d. Abweichende allgemeine Geschäftsbedingungen oder andere allgemeine Vertragsbedingungen des Auftraggebers erkennt ROSSDATA nicht an. Sie finden auch dann keine Anwendung, wenn ROSSDATA ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.
 - e. Es gilt ausschließlich deutsches Recht (unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes).
2. Angebote, Lieferungen und Leistungen
 - a. Alle Angebote von ROSSDATA sind unverbindlich und freibleibend.
 - b. Vereinbarungen zum Zeitpunkt der Lieferung stehen unter dem Vorbehalt rechtzeitiger eigener Belieferung.
 - c. ROSSDATA darf zur Erfüllung von Aufträgen Dritte als Erfüllungsgehilfen hinzuziehen. Die vertraglichen Pflichten von ROSSDATA bleiben hiervon unberührt.
3. Hardware
 - a. Ist die Vermietung von Hardware-Ressourcen Gegenstand der Vereinbarung so behält sich ROSSDATA die Änderung von Hardware-Ressourcen und Hardwarestandorten innerhalb Deutschlands vor, solange die Leistung dadurch nicht eingeschränkt wird. Der Kunde wird in diesen Fällen mit angemessenem zeitlichen Vorlauf informiert.
 - b. Ist die Lieferung von Hardware Gegenstand der Leistung, so liefert ROSSDATA schnellstmöglich bzw. zum vereinbarten Termin unter dem Vorbehalt der Selbstbelieferung.
 - c. ROSSDATA haftet nicht für Herstellergarantien des Herstellers gelieferter Ware. Garantien werden in jeder Hinsicht ausgeschlossen.
 - d. ROSSDATA haftet nicht für Mängel, die durch fehlerhafte Handhabung oder durch Fremdeinwirkung entstehen.
4. Software
 - a. Ist die Vermittlung von zeitlich befristeten (Softwaremiete) oder unbefristeten Nutzungsrechten (Softwarekauf) Dritter Gegenstand der Beauftragung so richtet sich die Nutzung von Software Dritter durch den Kunden ausschließlich nach den Nutzungsbedingungen des Dritten. Das Recht zur Nutzung der vermittelten Software steht unter der Bedingung der vollständigen Zahlung der Nutzungsentgelte. Kommt der Kunde mit der Zahlung der Nutzungsentgelte in Verzug, so kann ROSSDATA nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist die Nutzung der vermittelten Software untersagen.
 - b. Der Kunde erkennt bei Beauftragung von ROSSDATA zur Beschaffung von Software die Nutzungsbedingungen des Softwareherstellers an.
 - c. Ist Gegenstand der Leistung die Erstellung einer Software, so erwirbt der Kunde ein einfaches, unbefristetes, zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht. Das Nutzungsrecht kann von Seiten des Kunden nicht - entgeltlich oder unentgeltlich - an Dritte übertragen werden. ROSSDATA darf ihrerseits die Software anderweitig gegen Entgelt veräußern. Der Kunde hat keinen Anspruch auf den Quellcode.
5. Verfügbarkeiten

Ist die Vermietung von Hardware-Ressourcen im Rahmen eines Rechenzentrumsbetriebs oder die Bereitstellung einer Software in Kombination mit der zur Nutzung erforderlichen Hardware Gegenstand der Leistung, so richtet sich die Verfügbarkeit der Systeme nach dem Service-Level-Agreement, das Bestandteil dieser AGB ist und im Anhang beiliegt.
6. Servicezeiten
 - a. Die Mitarbeiter von ROSSDATA stehen zu den regulären Bürozeiten jeweils Montag bis Donnerstag von 08:30 Uhr bis 17:30 Uhr und Freitags von 08:30 Uhr bis 16:00 Uhr für die Bearbeitung von Aufträgen zur Verfügung. Soll die Bearbeitung von Aufträgen zu anderen Zeiten erfolgen, so ist dafür eine separate Vereinbarung erforderlich. Gegebenenfalls anfallende Mehrkosten trägt der Kunde.
7. Pflichten des Auftraggebers
 - a. Der Auftraggeber teilt ROSSDATA unverzüglich eine etwaige Änderung seiner Geschäftsdaten (insbesondere Adresse, Firma, Bankverbindung) mit.
 - b. Der Kunde führt ein regelmäßiges Backup seiner Datenbestände, insbesondere vor Aufnahme der Tätigkeit durch ROSSDATA durch.
 - c. Der Kunde unterstützt ROSSDATA bei der Leistungserbringung und schafft auf seine Kosten die Voraussetzungen für die reibungslose Leistungserbringung. Entstehen durch fehlende Voraussetzungen Wartezeiten, sind diese gesondert zu vergüten.
8. Abnahme
 - a. Die Abnahme erfolgt unverzüglich nach Lieferung bzw. Erbringung der Leistung. Eine Ingebrauchnahme nach Lieferung oder Leistungserbringung gilt als Abnahme.
 - b. Auf Verlangen einer Vertragspartei ist ein schriftliches Abnahmeprotokoll zu erstellen.
 - c. Erfolgt nach Übergabe einer Leistung zur Abnahme und Aufforderung zur Protokollierung die Abnahme nicht, so gilt die spätestens 10 Werktage nach Übergabe als erteilt.
9. Preise, Zahlungen und Zahlungsverzug

- a. Preise für Leistungen der ROSSDATA werden im Regelfall individuell vereinbart und im jeweiligen Auftrag festgehalten.
- b. Falls keine individuellen Vereinbarungen getroffen wurden, so gelten die Preise der jeweils aktuellen Preisliste für die entsprechende Leistung.
- c. Alle Preisangaben werden ohne Mehrwertsteuer und sonstige Preisbestandteile ausgewiesen.
- d. Die jeweilige Zahlungsart wird im Regelfall individuell vereinbart. Sofern keine individuelle Vereinbarung vorliegt so erfolgt die Zahlung nach Lieferung per SEPA-Basislastschrift.
- e. Für die Bearbeitung von Rücklastschriften erhebt ROSSDATA für jeden Fall eine Bearbeitungsgebühr von 9 EUR.
- f. Nach 2 Rücklastschriften in Folge behält sich ROSSDATA das Recht vor, die Zahlungsart auf Vorkasse umzustellen.
- g. Sollten die individuell vereinbarten oder regelmäßigen Zahlungsarten nicht oder nicht mehr umsetzbar sein und keine Folgevereinbarung über die Zahlungsart zustande kommen, so verpflichtet sich der Kunde, die Leistungen in Vorkasse zu vergüten. Als Vorkasse gilt die Bezahlung der Leistung vor Leistungserbringung oder Lieferung. Im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen gilt als Vorkasse die Vergütung von Leistungen 12 Monaten im Voraus.
- h. Der Kunde gerät in Zahlungsverzug, sobald das vereinbarte Zahlungsziel im mehr als 15 Kalendertage überschritten wurde.
- i. Bei Zahlungsverzug darf ROSSDATA für jede schriftliche Mahnung 5,00 € pauschalierte Mahnkosten berechnen.

10. Vertragslaufzeiten, Kündigung und Sperrung

- a. Die regelmäßige Laufzeit von Verträgen unbefristet. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt im Regelfall 12 Monate mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Monatsende.
- b. Kündigungen, die mit der Veränderung oder Löschung von Kundendaten verbunden sind, bedürfen der Schriftform, in allen anderen Fällen genügt die Textform.
- c. Über individuellen Vereinbarungen oder abweichende Regelungen in den Leistungsscheinen bzw. Produktbeschreibungen können jedoch hiervon abweichende Vereinbarungen getroffen werden.
- d. Kommt der Kunde im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen in Zahlungsverzug, so behält sich ROSSDATA das Recht vor, nach angemessener Fristsetzung die Leistungen einzustellen und Zugänge zu Systemen zu sperren. Die Fristsetzung kann jeweils mündlich und schriftlich erfolgen.
- e. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde mit Zahlungen von Entgelten mehr als 60 Kalendertage in Verzug ist.

11. Gewährleistung und Haftung

- a. ROSSDATA haftet ausschließlich für Schäden, die durch eigene grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz entstanden sind. Ausgenommen sind hiervon Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von ROSSDATA oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von ROSSDATA beruhen.
- b. Die Höhe der Haftung ist in jedem Fall beschränkt auf den Betrag, der zur Beseitigung der unmittelbaren Schäden erforderlich ist. Bei der Berechnung des Schadens wird vom Vorliegen einer funktionsfähigen, aktuellen Datensicherung, insbesondere vor Aufnahme der Tätigkeit von ROSSDATA, ausgegangen.
- c. Zur Erlangung einer angemessenen Versicherung gegen Vermögensschäden, die ROSSDATA durch Eintritt einer nicht

im Rahmen dieser AGB beschränkbarer Haftung verursacht, kann es erforderlich sein, die Haftung der Höhe nach im Rahmen einer individuellen Vereinbarung zu beschränken. Diese individuelle Haftungsbeschränkungsvereinbarung ist separat zu regeln und gilt für alle Verträge zwischen dem Kunden und ROSSDATA.

- d. Im Falle der Geltendmachung von Mängelrechten hat ROSSDATA zunächst das Recht, den gerügten Mangel auf seine Berechtigung zu untersuchen, sodann nach eigener Wahl nachzubessern oder Ersatz zu liefern. Ein Recht auf Minderung, Schadenersatz und/oder Vertragsrücktritt besteht erst, wenn ROSSDATA zweifach unter angemessener Fristsetzung erfolglos zur Mängelbeseitigung aufgefordert worden ist.
- e. ROSSDATA führt keine Beratungen durch, es sei denn, dass der Kunde dies ausdrücklich beauftragt und ROSSDATA diese Beauftragung bestätigt. Im Rahmen dieser Beauftragung haftet ROSSDATA nur für eigene Aussagen.
- f. ROSSDATA gewährt keine Garantien. Produktbeschreibungen, Darstellungen, Programme usw. stellen lediglich Beschreibungen der Leistungen dar. Für die Inanspruchnahme von Herstellergarantien hat der Kunde selbst Sorge zu tragen.

12. Verzug und Unmöglichkeit

- a. Im Falle von durch RossData nicht zu vertretender Verzögerung oder vorübergehender Unmöglichkeit der Leistungserbringung können beide Parteien vom Vertrag zurücktreten, wenn die Leistungserbringung mindestens drei Monate verzögert oder vorübergehend unmöglich ist.
- b. Ist es ROSSDATA ohne eigenes Verschulden nicht oder nicht mehr möglich, die vertraglich zugesicherte Leistung zu erbringen, so schuldet ROSSDATA den Vorschlag einer Alternative, die ggf. mit veränderten oder zusätzlichen Kosten verbunden ist.

13. Datenschutz und Auftragsdatenverarbeitung

- a. Gemäß § 11 des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sind für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden („Auftragsdatenverarbeitung“) in Deutschland bestimmte Vertragsvorschriften einzuhalten. ROSSDATA bietet dem Kunden auf den Abschluss einer individuellen schriftlichen Vereinbarung über eine Auftragsdatenverarbeitung an. Sofern von dieser Möglichkeit kein Gebrauch gemacht wird gelten folgende Regelungen.
- b. ROSSDATA speichert und verarbeitet im Rahmen des vorliegenden Vertrages die von dem Kunden erhobenen betrieblichen Daten. Die Dauer des Auftrags ist abhängig von der Dauer des mit dem Kunden geschlossenen Vertrages. Der Vertrag über einen Testzugang hat eine Laufzeit von 2 Kalendermonaten und endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Der Vertrag über den Dauerzugang wird auf unbestimmte Zeit geschlossen, je nach Kundenwunsch bereits vor Ablauf der Testphase.
- c. ROSSDATA übernimmt die Aufgabe des technischen Betriebs von Hardware und Software. Die Erhebung und Nutzung der Daten sowie die Verarbeitung auf fachlicher Ebene erfolgt ausschließlich durch den Auftraggeber. Den Kreis der Betroffenen bestimmt der Auftraggeber selbst, da die Erhebung der Daten ausschließlich durch den Auftraggeber erfolgt.
- d. Die Systeme von ROSSDATA werden in einem Rechenzentrum auf deutschem Staatsgebiet betrieben. Das Rechenzentrum ist nach neuesten Sicherheitsstandards zertifiziert und kann dies auf Anfrage jederzeit belegen. Die Server stehen in einem physisch abgeschlossenen Rechenzentrum, zu dem nur ein kleiner Kreis von Personen Zutritt erhält. Die vom Kunden erfassten Daten werden zugangsgeschützt abgespeichert. Die Server sind durch Firewalls gegen Eingriffe von aussen

gesichert. ROSSDATA versichert, dass die Software auf den Servern zeitnah mit Sicherheitsupdates und Hotfixes versorgt werden, um die Gefahr der Zugriffe durch Dritte nach Kräften zu verhindern. ROSSDATA fertigt gemäß der Vereinbarungen mit dem Kunden Sicherung der Datenbestände an und sichert eine Kopie davon auf einem räumlich und organisatorisch getrennten Rechenzentrum ab.

- e. Die Berichtigung, Sperrung oder Löschung personenbezogener Daten erfolgt durch den Auftraggeber selbst oder auf explizite Anweisung des Auftraggebers.
- f. ROSSDATA verpflichtet sich, die Daten des Auftraggebers vertraulich zu behandeln, diese Verpflichtung auch allen Mitarbeitern aufzuerlegen. Bei Fragen zum Datenschutz kann der Auftraggeber ROSSDATA unter der E-mail-Adresse service@rossdata.net direkt kontaktieren.
- g. ROSSDATA ist berechtigt, zur Erfüllung des Vertrags Unterauftragsverhältnisse einzugehen, insbesondere mit Rechenzentrumsbetreibern. Subunternehmer werden sorgfältig ausgewählt unter besonderer Berücksichtigung der Eignung der von ihm getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen.
- h. Zur Kontrolle der technischen und organisatorischen Maßnahmen stellt ROSSDATA dem Auftraggeber eine umfassende Dokumentation zur Verfügung. Das mit der Datenspeicherung beauftragte Rechenzentrum wird hinsichtlich der Einhaltung der Datenschutzvorschriften regelmäßig zertifiziert. Die Zertifikate können auf Anfrage eingesehen werden.
- i. Verstößt der Auftragnehmer oder die bei ihm beschäftigten Personen gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten oder gegen die in diesem Auftrag getroffenen Festlegungen ist dies dem Auftraggeber unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
- j. ROSSDATA verpflichtet sich, die Verarbeitung der ihm übergebenen Daten ausschließlich im Rahmen der vertraglich festgelegten Weisungen des Auftraggebers durchzuführen. Insbesondere eine Weitergabe von Adressen oder Daten, die der Auftraggeber im Rahmen des vorliegenden Vertrages auf Systemen von ROSSDATA erfasst, ist explizit ausgeschlossen.
- k. Der Auftraggeber hat über den Direktzugriff auf Betriebssysteme jederzeit die Möglichkeit, Daten selbst zu löschen. Nach Beendigung des Auftrags löscht die ROSSDATA die Daten erst nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist oder auf schriftliche Anweisung des Auftraggebers. Bis die Daten gelöscht sind, sorgt ROSSDATA ebenso für die Einhaltung des Datenschutzes, wie während der Vertragslaufzeit.

14. Datensicherheit

- a. ROSSDATA weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass der Datenschutz und die Datensicherheit für Datenübertragungen (z.B. EMail) in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht gewährleistet werden können. Dritte sind insbesondere bei der Datenübertragung über das Internet außerhalb des Zugriffsbereichs ROSSDATA unter Umständen technisch in der Lage, unbefugt in die Netzsicherheit einzugreifen und den Nachrichtenverkehr zu kontrollieren oder den Datenverkehr zu überwachen.
- b. Für die Sicherheit und Sicherung der vom Kunden über das Internet übermittelten oder aus dem Internet technisch erreichbaren Daten ist der Kunde selbst verantwortlich.

15. Geheimhaltung

- a. Sämtliche Informationen, Unterlagen und Geschäftsgeheimnisse einer Partei, die der anderen Partei im Rahmen

eines Auftrags zugängliche gemacht und als vertraulich bezeichnet werden oder aufgrund sonstiger Umstände als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse erkennbar sind, sind streng geheim zu halten und dürfen Dritten nicht ohne die ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung der betroffenen Partei offenbart werden.

- b. Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für solche Informationen,
 - o die einer Partei bereits bekannt waren, bevor sie diese von der anderen Partei erhielt.
 - o die ohne das Verschulden einer Partei öffentliche bekannt geworden sind.
 - o die von Dritten ohne Verletzung von Vertraulichkeitspflichten rechtmäßig zur Verfügung gestellt wurden.
 - o die ohne Rückgriff auf vertrauliche Informationen eigenständig entwickelt wurden.
 - o Die aufgrund gesetzlicher Vorschriften offengelegt werden müssen.

16. Loyalität

- a. Auftraggeber und RossData verpflichten sich zu gegenseitiger Loyalität. Alle während der Zusammenarbeit auftretenden Ereignisse, die den Verlauf der Zusammenarbeit zu beeinflussen geeignet sind, werden dem Vertragspartner unverzüglich mitgeteilt.
- b. Der Auftraggeber verpflichtet sich, Mitarbeiter der RossData während der Laufzeit des beiderseitigen Vertrages und 12 Monate nach Ablauf der Vertragslaufzeit weder direkt noch indirekt, insbesondere selber oder bei Mutter-/Tochter-Unternehmen oder Unternehmen, an denen der Auftraggeber rechtlich und/oder wirtschaftlich mit mehr als 50 % beteiligt ist, zu beschäftigen.
- c. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung verpflichtet sich der Auftraggeber an die RossData einen pauschalen Schadenersatz in Höhe von 50.000,00 EUR zu zahlen. Dem Auftraggeber bleibt nachgelassen, den Eintritt eines niedrigeren Schadens darzulegen und nachzuweisen. Die Geltendmachung eines höheren Schadens bleibt der RossData vorbehalten.

17. Gerichtsstandsvereinbarung

Gerichtsstand ist Itzehoe.

18. Schlussbestimmungen

Die Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen lässt die Wirksamkeit der übrigen unberührt. Die Parteien verpflichten sich in diesem Fall die unwirksame Klausel durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Sinn der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel zulässigerweise am nächsten kommt.

Stand 09.03.2015

Service-Level-Agreement (SLA)

Ankündigung der Wartungsarbeiten: Nein

A) Allgemeines

Die RossData Consulting GmbH & Co. KG, im Folgenden ROSSDATA genannt, erbringt im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrages verschiedene IT- Dienstleistungen gemäß der jeweiligen Leistungsscheine oder Individualverträge und der allgemeinen Geschäftsbedingungen(AGB).

ROSSDATA ist bestrebt, die erbrachten Dienstleistungen mindestens zu der in diesem SLA festgelegten Qualität und Verfügbarkeit zur Verfügung zu stellen.

Falls die vereinbarte Verfügbarkeit bei Vorliegen der sonstigen Voraussetzungen nicht erreicht werden kann, hat der Kunde einen Anspruch auf pauschalierten Schadenersatz.

B) Definitionen

1. "Service Level" sind die in dieser Vereinbarung (SLA) getroffenen Festlegungen hinsichtlich der Qualität und Verfügbarkeit der durch die RossData Consulting GmbH & Co. KG erbrachten IT-Dienstleistungen.
2. "Verfügbarkeit" ist der prozentuale Anteil eines Kalendermonats oder eines Jahres gemäß Ziffer 2.4., in dem die bereitgestellte Dienstleistung nicht durch eine Ausfallzeit beeinträchtigt wurde.
3. "Ausfallzeit" ist der Zeitraum in Minuten, währenddessen eine Dienstleistung von einer Störung der Fehlerkategorie A betroffen ist.
4. "Jahr" ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem eine Dienstleistung erbracht wird. Das erste Jahr beginnt mit dem Tag der betriebsbereiten Bereitstellung der Dienstleistung und endet 365 Tage später.
5. "Karenzzeit" ist der Zeitraum, nach dessen Überschreitung eine Ausfallzeit zur Ermittlung der Zahlung von pauschalitem Schadenersatz gemessen wird. Innerhalb der je nach SLA- Kategorie zulässigen Karenzzeit wird mit der Entstörung begonnen.
6. "Wiederherstellungszeit" ist der Zeitraum, innerhalb dessen die RossData Consulting GmbH & Co. KG bestrebt ist eine Entstörung der Fehlerkategorie A erfolgreich abzuschließen.
7. "Standard-SLA" ist das Merkmal einer Dienstleistung, das entsprechend eine bestimmte Verfügbarkeit ausdrückt.
8. "Qualifizierte Störung" ist ein länger als 10 Minuten andauernder Zustand, welcher nach Störungsannahme durch die ROSSDATA in eine Fehlerkategorie gemäß Ziffer 4. eingestuft wurde.
9. "Vertragswert" ist das durch den Kunden zu entrichtende monatliche Entgelt für die Inanspruchnahme der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen. Für Dienstleistungen, die variablen Entgelten unterliegen (z. B. Datentransfervolumen) ist der Vertragswert gleich dem Mittelwert der Höhe des Entgeltes der letzten drei Monate.
10. "Wartungsfenster" ist ein Zeitraum in denen periodisch geplante Arbeiten zum Erhalt der Betriebssicherheit durchgeführt werden. Diese Arbeiten beinhalten insbesondere Software- Updates oder Konfigurationsänderungen. Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit innerhalb des Wartungsfensters gelten nicht als Störung gemäß Punkt 4. dieser Vereinbarung.

C) Standard-SLA

1. Mit der Standard-SLA wird die prozentuale Verfügbarkeit der jeweiligen IT-Dienstleistung pro Jahr wie folgt festgelegt:

Standard- SLA: 99,50% (Ausfallzeit max. 43,8h p.a.)
Zulässige Karenzzeit: 4h
Angestrebte Wiederherstellungszeit: 12h
Wartungsfenster: Mo-So 21:00 - 08:00

2. Von der Standard-SLA abweichende Verfügbarkeiten werden individuell vereinbart und bedürfen der Schriftform.

D) Fehlerkategorien

Entsprechend der Schwere einer Störung und der dadurch beeinträchtigten Funktionalitäten bzw. Dienstleistungen werden folgende Kategorien angewandt:

- **Fehlerkategorie A**
Eine länger als 10 Minuten andauernde, nicht durch den Kunden verursachte betriebsverhindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.
- **Fehlerkategorie B**
Eine nicht durch den Kunden verursachte betriebsbehindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer teilweisen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.
- **Fehlerkategorie C**
Eine nicht durch den Kunden verursachte betriebsbehindernde Störung, die den Kunden nur geringfügig beeinträchtigt, oder für die eine temporäre Ersatzlösung zur Verfügung steht. Der Kunde kann seine Geschäftstätigkeit im wesentlichen weiterführen.
- **Fehlerkategorie D**
Ein nicht durch den Kunden selbst verursachtes Ereignis, das den Kunden nicht oder nur unwesentlich in seiner Geschäftstätigkeit beeinträchtigt.

E) Bereitstellung

1. ROSSDATA stellt die Dienstleistung spätestens zu dem in der Auftragsbestätigung genannten Termin zur Nutzung zur Verfügung. ROSSDATA behält sich jedoch vor, aus betrieblichen Gründen einen alternativen Termin zu benennen.
2. Der Bereitstellungszeitraum beginnt mit dem Eingang einer vom Kunden richtig und vollständig ausgefüllten und unterzeichneten Bestellung, zusammen mit allen weiteren zur Bearbeitung der Bestellung erforderlichen Informationen und endet mit dem Datum der Bereitstellungsanzeige durch ROSSDATA.
3. Falls ein verbindlich vereinbarter Bereitstellungszeitraum aus Gründen, die der Kunde nicht zu vertreten hat, nicht eingehalten werden kann, hat der Kunde einen Anspruch auf pauschalierten Schadenersatz in Höhe von 5% des Vertragswerts für jeden Tag der verspäteten Lieferung, maximal jedoch 100% des monatlichen Vertragswerts.
4. Sofern ROSSDATA zugestimmt hat, die Bereitstellung der Dienstleistung zu beschleunigen und ein Bereitstellungsdatum zu erreichen, dass vor dem vereinbarten Termin liegt, gilt dieser Termin als unverbindlich und die vorgenannten Regelungen bzgl. des pauschalierten Schadenersatzes gelten nicht für diesen alternativen Termin.
5. Wenn der Kunde bis zur Bereitstellung zusätzlich Änderungen an der bestellten Dienstleistungen wünscht, z.B. Soft- oder Hardware- Konfiguration oder Änderung von IP- Adressen, wird in Abstimmung mit dem Kunden ein neuer Bereitstellungszeitraum festgelegt.

F) Ausfallzeit

1. Die Messung der Ausfallzeit beginnt frühestens nach Überschreiten einer möglichen Karenzzeit, sobald durch Eröffnung eines Trouble Tickets die gemeldete Störung als Fehler der Kategorie A eingestuft worden ist.
2. Die Ausfallzeit endet, sobald ROSSDATA die Störung beseitigt hat und die Beseitigung der Störung dem Kunden angezeigt wurde. Als Anzeige der Störungsbeseitigung gilt auch die automatische Wiederverfügbarkeit von Services, wie z. Bsp. VPN-, RDP-, WWW- oder SMTP- Diensten bzw. deren Erreichbarkeit aus dem Internet oder Kunden- VPN.
3. Zeiträume in denen aufgrund nachfolgender Ereignisse bzw. Umstände eine Störung auftritt, gelten grundsätzlich nicht als Ausfallzeit:
 - i. der Kunde hat eine Störung gemeldet, obwohl keine Störung vorlag;
 - ii. eine vom Kunden beauftragte oder von ihm selbst vorgenommene und nicht durch die ROSSDATA geprüfte bzw. genehmigte Änderung hat zum Ausfall des Service geführt;
 - iii. Zeiträume, in denen planmäßig vorher angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden;
 - iv. eine Störung, die nicht auf die durch ROSSDATA bereitgestellte Dienstleistung zurückzuführen ist.
 - v. eine Störung, die auf das allgemeine Betriebsrisiko einer Internetanbindung zurückzuführen ist, z. Bsp. Beeinträchtigungen durch DoS- Angriffe.
 - vi. Veränderungen an durch ROSSDATA im Auftrage des Kunden betriebenen Geräten, Anschlüssen, Netzwerkplänen, Betriebssystemen und Applikationen die nicht von ROSSDATA durchgeführt wurden und die ordnungsgemäße Wiederinbetriebnahme erschweren oder verhindern;
 - vii. Zeiträume, die durch das allgemeine Betriebsrisiko einer IT-Infrastruktur zwingend zur ordnungsgemäßen Wiederinbetriebnahme notwendig sind, z. Bsp. Überprüfung des Dateisystems oder die Zeitdauer der Datenrücksicherung in Abhängigkeit der Datenmenge innerhalb der Applikation des Kunden.
 - viii. Zeiträume, die innerhalb eines Wartungsfensters liegen.

G) Schadenersatz

1. Der Anspruch des Kunden auf pauschalierten Schadenersatz wegen Nichteinhaltung der Verfügbarkeit richtet sich für einen Monat und Standort
 - i. nach der Ausfallzeit im laufenden Jahr
 - ii. nach der Ausfallzeit im laufenden Kalendermonat
2. Die Höhe des pauschalierten Schadenersatzes wird je Vertrag aus der monatlichen Ausfallzeit bestimmt. Die Bewertung einer Stunde Ausfallzeit ist innerhalb eines Betriebsjahres unterschiedlich, je nachdem, ob diese Stunde beginnt, bevor oder nachdem die im Betriebsjahr kumulierte zugehörige Ausfallzeit den Wert der gemäß vereinbartem SLA zulässigen Ausfallzeit überschritten hat.
 - i. Vor Überschreiten der maximal zulässigen Ausfallzeit werden nur die Ausfallzeiten gewertet, welche die Karenzzeit übersteigen. Hier beträgt der pauschalierte Schadenersatz 5% des monatlichen Vertragswerts für jede angefangene Stunde Ausfallzeit.
 - ii. Nach Überschreiten der maximal zulässigen Ausfallzeit werden Ausfallzeiten sofort ohne Abzug einer Karenzzeit schadenersatzwirksam.

Für jede angefangene Stunde Ausfallzeit beträgt der pauschalierte Schadenersatz 10% des monatlichen Vertragswerts.

3. Sofern nach einer Störung keine selbstständige Mitteilung durch ROSSDATA an den Kunden erfolgt, ist der vermeintliche Anspruch auf pauschalierten Schadenersatz vom Kunden innerhalb von 25 Kalendertagen nach dem Monat, in dem er entstanden ist, gegenüber ROSSDATA schriftlich geltend zu machen.
4. Der Schadenersatz erfolgt ausschließlich durch Gutschrift des Betrages auf dem bei ROSSDATA geführten Kundenkonto.
5. Der Kunde ist berechtigt, die der Gutschriftsmittteilung folgende Rechnung um diesen Betrag zu kürzen.

H) Ausnahmen bei der Ermittlung der Verfügbarkeit

Ausfälle aufgrund nachfolgender Ereignisse bzw. Umstände werden nicht zur Ermittlung der Verfügbarkeit herangezogen:

- i. Störungen der Software, sofern sich diese nicht auf die grundlegenden Eigenschaften, die zur Bereitstellung der Dienstleistung notwendig sind, auswirken. Fehler innerhalb der Software, die sich auf einzelne Funktionseigenschaften der Software beziehen, nicht aber die Verfügbarkeit der vertraglich vereinbarten Dienstleistung beeinträchtigen, mindern nicht die Verfügbarkeit und werden nicht als Fehlerkategorie A eingestuft.
- ii. Grundsätzlich werden Störungen ausgeschlossen, die nachweislich auf Fehler des Softwareherstellers zurückzuführen sind, sofern nicht ROSSDATA gleichzeitig Softwarehersteller ist. ROSSDATA wird generell die Fehlerbehebung beim jeweiligen Softwarehersteller unterstützen. Sofern im Falle eines kompletten Verlustes des Services (Fehlerkategorie A) eine Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit aufgrund des Softwarefehlers misslingt, wird ROSSDATA eine entsprechende Ersatzlösung bereitstellen.
- iii. Ausfälle, die durch vom Kunden selbst installierte und/oder betriebene Applikationen sowie durch vom Kunden vorgenommene Konfigurationsänderungen entstehen. Die Installation von Applikationen oder Konfigurationen durch den Kunden dürfen nur in Absprache mit ROSSDATA geschehen. ROSSDATA wird nach der Installation von Kundenapplikationen und einer fehlerfreien Testphase das System in den Betrieb übernehmen, wobei der Kunde für die Applikation verantwortlich bleibt. (Fehlerbehebung innerhalb der Applikation, Kontrolle von Logfiles, Updates, Patches etc.).
- iv. Ausfälle aufgrund von Überlastungszuständen, insofern ROSSDATA den Kunden durch entsprechende Mitteilungen darauf hinweist, daß die Leistungsfähigkeit der zur Verfügung stehenden technischen Ressourcen nicht zum ordnungsgemäßen Betrieb der Applikation ausreicht, der Kunde aber keine Erweiterung vornimmt oder veranlasst.

I) Störungsmeldung- und Bearbeitung

1. Störungen können durch den Kunden 24h am Tag an 365 Tagen im Jahr gemeldet werden.
2. Störungsmeldungen müssen grundsätzlich auf den vertraglich vereinbarten Kommunikationswegen bei der ROSSDATA eingehen. Das sind insbesondere die für Störungsmeldungen vorgesehene Telefonnummern und das

- Ticket-System. Detailinformationen dazu werden dem Kunden in der zu Beginn der Dienstleistung übermittelten der Kundeninformation mitgeteilt.
3. Entsprechend der mit dem Kunden vereinbarten Verfügbarkeit wird innerhalb der Karenzzeit mit der Entstörung begonnen.
 4. Die erste Rückmeldungen an den Kunden erfolgt unabhängig von der Fehlerkategorie nach spätestens 30 Minuten per E-Mail oder Ticket-Request-System. Weitere Rückmeldungen durch ROSSDATA an den Kunden erfolgen nur, falls sich neue Erkenntnisse zum Verlauf der Störung ergeben bzw. die Störung beseitigt wurde.

- gewährt, verzögert, oder die Erlaubnis zur Durchführung notwendiger Arbeiten verweigert oder nicht rechtzeitig erteilt.
- iii. während einer vereinbarten Test- oder Konfigurationsphase.
 - iv. für alle Verträge mit einer Mindestlaufzeit von weniger als 12 Monaten, für die keine individuelle Vereinbarung getroffen wurde.
 - v. falls die Nichteinhaltung der Service Levels durch ROSSDATA auf Umstände zurückzuführen ist, die von ROSSDATA nicht zu vertreten sind.
 - vi. während der Aussetzung der Dienstleistung in Übereinstimmung mit den vertraglichen Regelungen.

J) Änderungswünsche des Kunden

Stand 28.01.2016

1. ROSSDATA überprüft alle Änderungswünsche des Kunden an Konfigurationen oder der Art der zu erbringenden Dienstleistung hinsichtlich der Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeiten. Sofern durch den Änderungswunsch des Kunden die Verfügbarkeit eingeschränkt wird, hat ROSSDATA das Recht, den Änderungswunsch des Kunden zurück zuweisen.
2. Geringfügige Änderungen sind direkt per Ticket-System oder E-Mail an das ROSSDATA zu richten. Änderungswünsche werden werktags, von Montag bis Donnerstag von 08:30 Uhr bis 17:30 Uhr und Freitags von 08:30 Uhr bis 16:00 Uhr entgegengenommen. Der Kunde erhält anschließend eine Auskunft, wann der Änderungswunsch umgesetzt wird. Die Umsetzung erfolgt nach terminlicher Abstimmung mit dem Kunden innerhalb eines geltenden Wartungsfensters.

Sofern der Änderungswunsch aufgrund ausdrücklicher Anweisung des Kunden außerhalb dieser Zeiten ausgeführt werden soll, muss eine Bestätigung seitens ROSSDATA erfolgen.

Erfolgt vor Ausführung des Änderungswunsches keine anderweitige Mitteilung durch ROSSDATA, so wird der Änderungswunsch nicht unentgeltlich ausgeführt und nach Aufwand zu den in der aktuellen Preisliste ausgewiesenen Stundensätzen berechnet. Eine Zeiterfassung der durchgeführten Arbeiten liegt der jeweiligen Abrechnung bei oder kann vom Kunden über das Support-Portal eingesehen werden.

3. Anfragen zu umfangreichen Änderungswünschen sind ausschließlich an den für den Kunden zuständigen Betreuer zu richten. Dieser erstellt ein entsprechendes Angebot. Bei Bedarf können Anfragen oder Aufträge für umfangreiche Änderungen auch über das Ticket-System an ROSSDATA gerichtet werden. Damit stimmt der Kunde automatisch einer Berechnung auf Basis von geleisteten Arbeitsstunden gemäß Preisliste zzgl. eventuell anfallender Materialkosten zu. Die Ausführung des Änderungswunsches erfolgt ausschließlich in Abstimmung mit dem Kunden.

K) Allgemeine Bestimmungen

1. Der Anspruch auf pauschalierten Schadenersatz für jeden betroffenen Vertrag und Monat beschränkt sich auf 100% des monatlichen Vertragswerts. Darüber hinausgehende Ansprüche, gleich welcher Art, sind ausgeschlossen.
2. Der Berechnung des pauschalierten Schadenersatzes werden ausschließlich die von ROSSDATA durchgeführten Messungen und Aufzeichnungen zu Grunde gelegt.
3. Dieses Service Level Agreement findet keine Anwendung:
 - i. falls der Kunde vertraglich vereinbarte Bestimmungen, Bedingungen, Fristen und Mitwirkungspflichten nicht einhält.
 - ii. falls der Kunde den Zugang für ROSSDATA, ihre Vertreter und/oder Zulieferer nicht wie gefordert