



Service Level Agreement

VERSION OKTOBER 2023

Futura GmbH
Rudolf-Diesel-Str. 35
33178 Borch
en

Kontaktdaten:
Tel: +49 5251 69161-79
info@futura-germany.com

Futura GmbH, Rudolf-Diesel-Straße 35, D-33178 Borch

Service Level Agreement

zwischen

Firma, Adresse, PLZ und Ort

(nachfolgend als "**Auftraggeber**" bezeichnet)

und

Futura GmbH, Rudolf-Diesel-Strasse 35, 33178 Borch

(nachfolgend als "**Auftragnehmer**" bezeichnet)

- Auftraggeber und Auftragnehmer einzeln oder gemeinsam im Folgenden auch "**Partei**" oder "**Parteien**"

-

Präambel

Der Auftragnehmer bezieht vom Auftraggeber digitale Produkte. Diese Produkte enthalten Überwachungssysteme, die die Erbringung von IT-Leistungen durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber erfordern. Zur Konkretisierung der zu erbringenden IT-Leistungen sowie zu der Messung und Kontrolle der Qualität der IT-Leistungen vereinbaren die Parteien die nachfolgenden Regelungen ("**Service Level Agreement**").

[Futura GmbH, Rudolf-Diesel-Straße 35, D-33178 Borchken](#)

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Definition von Leistungsparametern ("Service Level") zur Messung und Kontrolle der Leistungen im Hinblick auf die die digitalen Hardwareprodukte und der SaaS Dienstleistungen und die Bereitstellung der Softwarelösungen im Rahmen der IoT Dienstleistung, der eMitter® Cloud, und den zugehörigen Software- und Server-Anwendungen. Dieser Vertrag regelt die zu erbringenden IT- Leistungen sowie die Festlegung von Maßnahmen bei Nichteinhaltung der vereinbarten Service Level.
- (2) Für die Erbringung der Dienstleistungen der eMitter-Cloud® gelten die AGB eMitter® Cloud, abrufbar unter [www.futura-germany](http://www.futura-germany.de) und die dort genannten Anlagen. Für den Erwerb der Hardware und im Übrigen ergänzend gelten unsere allgemeinen Verkaufsbedingungen, abrufbar unter www.futura-germany.com/agb.
- (3) Sollten sich Regelungen aus den vorgenannten AGB mit Regelungen in diesem Service Level Agreement ganz oder in Teilen widersprechen, so hat die Regelung in diesem Service Level Agreement Vorrang.

§ 2 Verfügbarkeit

- (4) Der Auftragnehmer gewährleistet eine Verfügbarkeit der im Hauptvertrag vereinbarten IT-Leistungen von 95% ("Verfügbarkeit") im Monat.
- (5) Die IT-Leistungen sind verfügbar, wenn sie im vereinbarten Zeitraum entsprechend der vereinbarten prozentualen Verfügbarkeitsquote erbracht wurden bzw. erreichbar sind. Die Verfügbarkeitsquote wird wie folgt berechnet:

$$\frac{(\text{vereinbarte Verfügbarkeitszeit} - \text{ungeplante Ausfallzeit})}{\text{vereinbarte Verfügbarkeitszeit}}$$
- (6) Der Zeitraum, in dem der Auftragnehmer dem Auftraggeber die geschuldeten IT-Leistungen anbietet, beträgt 12 Monate ("vereinbarte Verfügbarkeitszeit").
- (7) Der Zeitraum ab dem Eintritt der Nichtverfügbarkeit der IT-Leistungen innerhalb der vereinbarten Verfügbarkeitszeit bis zur Beendigung der Nichtverfügbarkeit wird als ungeplante Ausfallzeit

Futura GmbH, Rudolf-Diesel-Straße 35, D-33178 Borchken

("ungeplante Ausfallzeit") definiert. Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bzw. der Verfügbarkeitsquote bleiben solche Ausfallzeiten unberücksichtigt, die

- a) der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, insbesondere Beeinträchtigungen, die auf Ausfällen und/oder Fehlfunktionen von technischen Anlagen und/oder Netzkomponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs des Auftragnehmers beruhen; insbesondere
 - Ausfälle, die durch eingehende IT-Angriffe verursacht wurden. Dies gilt nicht, wenn der Auftragnehmer zum Einsatz von Virenschutzprogrammen verpflichtet ist und diese zum Zeitpunkt des IT-Angriffs nicht dem Stand der Technik entsprochen haben;
 - Ausfälle, die durch unsachgemäße Benutzung von Soft- oder Hardware seitens des Auftraggebers entstanden sind;
 - Ausfälle, die durch Vorgaben des Software-Herstellers und/oder Cloud-Betreibers (zB Einspielen von Security Patches) oder aufgrund einer Tätigkeit des Cloud-Betreibers entstanden sind.
 - b) mit dem Auftraggeber vereinbarte oder unvorhergesehene erforderliche, vom Auftragnehmer nicht zu vertretende Wartungsarbeiten sind.
- (8) Vereinbarungsgemäß führt der Auftragnehmer gelegentlich Wartungsarbeiten oder Netzwerktätigkeiten selbst oder durch den Cloud-Betreiber durch.
- (9) Der Auftraggeber ist verpflichtet, für ihn erkennbare Störungen der IT-Leistungen, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle dem Ansprechpartner des Auftragnehmers unverzüglich mitzuteilen.

Futura GmbH, Rudolf-Diesel-Straße 35, D-33178 Borchken

§ 3 Vorhalten einer Hotline

- (1) Der Auftragnehmer unterstützt und berät den Auftraggeber hinsichtlich der Störungsbeseitigung telefonisch oder auf sonstigem Wege der Fernkommunikation.
- (2) Die Hotline steht dem Auftraggeber von montags bis freitags (unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz des Auftragnehmers) zwischen 8.00 und 16.00 Uhr offen. In diesem Zeitfenster wird der Auftragnehmer auch per E-Mail eingehende Anfragen des Auftraggebers beantworten.
- (3) Die Nichteinhaltung der Verfügbarkeit hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer stets über die in Abs. 1 aufgeführten Kontaktmöglichkeiten anzuzeigen. Der Auftraggeber hat die Probleme so exakt wie möglich zu schildern.

§ 4 Ansprechpartner

- (1) Zur Durchführung dieses Service Level Agreement legen die Parteien jeweils einen zentralen Ansprechpartner fest. Die jeweils zuständigen Ansprechpartner sind in Anlage (Ansprechpartner) aufgeführt.
- (2) Die Ansprechpartner sind verantwortlich für alle dieses Service Level Agreement betreffenden Fragen. Die Parteien haben die jeweiligen Ansprechpartner bei Problemen im Rahmen der Durchführung dieses Service Level Agreement unverzüglich zu informieren. Dies betrifft insbesondere die Benachrichtigung über Störungen bei der Inanspruchnahme der IT-Leistungen sowie technische Änderungen bei einer Partei, die zu Störungen bei der jeweils anderen Partei führen können.

§ 5 Vergütung

- (1) Die Vergütung für die Erbringung der Wartungs- und Serviceleistungen ist mit der Gebühr für die Emitter®-Cloud abgegolten. Die Einhaltung der in dem Service Level Agreement definierten Service Level wird nicht gesondert vergütet.
- (2) Im Einzelfall kann der Auftragnehmer dem Auftraggeber erbrachte IT-Leistungen in Rechnung stellen, wenn dieser eine Störung gemeldet hat und die gemeldete Störung außerhalb des

Futura GmbH, Rudolf-Diesel-Straße 35, D-33178 Borch

Verantwortungsbereichs des Auftragnehmers aufgetreten ist. Dies gilt nicht, wenn der Auftraggeber bei Anwendung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen konnte, dass die Störung nicht innerhalb des Verantwortungsbereichs des Auftragnehmers aufgetreten ist.

§ 6 Laufzeit und Kündigung

- (1) Dieses Service Level Agreement tritt mit Beginn der Emitter@-Cloud-Dienstleistungen in Kraft und gilt solange der Auftraggeber die Überwachungssysteme des Auftragnehmers und die damit verbundenen IT-Leistungen nutzt.
- (2) Es gelten die Bedingungen der AGB für die eMitter®-Cloud hinsichtlich Vertragslaufzeit und Kündigung.

Anlage

Ansprechpartner