

wowiconsult GmbH

Service Level Agreement (SLA)

Stand: 01.04.2026

Version: v1.0

Service Level Agreement (SLA)

zwischen

wowiconsult GmbH – nachfolgend „Auftragnehmerin“ –

und dem jeweiligen Kunden – nachfolgend „Auftraggeber“ –

Vorbemerkung

Dieses SLA ergänzt den SaaS-Vertrag und, soweit vereinbart, den SPV-Vertrag der Auftragnehmerin. Es regelt die operativen Serviceleistungen, die Verfügbarkeit, die Supportprozesse sowie die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten.

§ 1 Anwendungsbereich

Dieses SLA gilt für die im SaaS-Vertrag oder SPV-Vertrag bezeichneten Leistungen.

Soweit dieses SLA abweichende Regelungen enthält, geht es den allgemeinen Regelungen des SaaS-Vertrags oder SPV-Vertrags nur insoweit vor, als es Verfügbarkeit, Servicezeiten, Support, Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten, Meldewege oder Eskalationen konkret regelt.

Leistungen außerhalb des SaaS-Betriebs oder der vereinbarten Pflege- und Supportleistungen, insbesondere individuelle Projekte, gesonderte Beratungsleistungen oder nicht vereinbarte On-Premise-Leistungen, sind nicht vom SLA erfasst.

§ 2 Begriffsbestimmungen

„Arbeitsdag“ ist Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz der Auftragnehmerin.

„Servicezeiten“ sind die Zeiten, in denen Störungen entgegengenommen und bearbeitet werden.

„Mindestverfügbarkeit“ ist der vertraglich vereinbarte Prozentsatz der Betriebszeit im Messzeitraum.

„Störung“ ist jede Beeinträchtigung der vertraglich vereinbarten Funktionalität.

„Sicherheitsvorfall“ ist ein Ereignis, das die Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit der Systeme oder Daten erheblich beeinträchtigt oder beeinträchtigen kann.

§ 3 Servicezeiten und Erreichbarkeit

Die Auftragnehmerin nimmt Störungsmeldungen an Werktagen von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr entgegen, soweit im Angebot nichts Abweichendes geregelt ist.

Meldungen können per E-Mail oder über den vereinbarten Supportkanal erfolgen.

Die Meldung muss so konkret sein, dass eine zielgerichtete Prüfung und Bearbeitung möglich ist.

§ 4 Verfügbarkeit

Die Auftragnehmerin strebt die im jeweiligen Vertrag oder Angebot vereinbarte Mindestverfügbarkeit im definierten Messzeitraum an.

Geplante Wartungsfenster werden nach Möglichkeit außerhalb der üblichen Nutzungszeiten gelegt.

Nicht zu berücksichtigen sind Ausfälle oder Beeinträchtigungen aufgrund höherer Gewalt, fehlender Mitwirkung des Auftraggebers, Störungen externer Provider, vom Auftraggeber betriebener Systeme oder sonstiger außerhalb des Verantwortungsbereichs der Auftragnehmerin liegender Ursachen.

§ 5 Klassifizierung von Störungen

Betriebsverhindernde Störungen sind Störungen, bei denen die Nutzung der Software unmöglich oder nur noch in unwesentlichem Umfang möglich ist.

Betriebsbehindernde Störungen sind erhebliche Funktionseinschränkungen, die die Nutzung wesentlich erschweren, ohne sie vollständig auszuschließen.

Sonstige Störungen sind alle Beeinträchtigungen, die nicht unter Absatz 1 oder 2 fallen.

§ 6 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Für betriebsverhindernde Störungen beginnt die Bearbeitung unverzüglich nach Eingang der Meldung; die Wiederherstellung soll innerhalb eines Arbeitstags erfolgen.

Für betriebsbehindernde Störungen beginnt die Bearbeitung unverzüglich nach Eingang der Meldung; die Wiederherstellung soll innerhalb von zwei Arbeitstagen erfolgen.

Für sonstige Störungen beginnt die Bearbeitung innerhalb eines Arbeitstags; die Wiederherstellung soll innerhalb von drei Arbeitstagen erfolgen.

Die Fristen nach den vorstehenden Absätzen verlängern sich angemessen, wenn der Auftraggeber notwendige Mitwirkungen oder Informationen nicht rechtzeitig bereitstellt.

Eine Fristüberschreitung liegt nicht vor, wenn die Auftragnehmerin trotz angemessener Organisation an der Einhaltung gehindert war, ohne dies zu vertreten.

§ 7 Supportprozess

Der Auftraggeber meldet Störungen unverzüglich nach Kenntnis.

Die Meldung soll Beschreibung, Zeitpunkt, betroffene Nutzer, Fehlermeldungen, Screenshots und sonstige sachdienliche Informationen enthalten.

Die Auftragnehmerin bestätigt den Eingang und teilt eine erste Einschätzung zur voraussichtlichen Bearbeitungsdauer mit.

§ 8 Wartung, Updates und Patches

Die Auftragnehmerin kann zur Aufrechterhaltung des Betriebs Sicherheits-, Funktions- und Kompatibilitätsupdates einspielen oder bereitstellen.

Soweit technisch erforderlich, kann hierzu eine vorübergehende Unterbrechung des Dienstes oder Systems erfolgen.

Die Auftragnehmerin informiert den Auftraggeber über geplante Wartungsarbeiten in angemessener Weise.

§ 9 Sicherheitsvorfälle

Die Auftragnehmerin informiert den Auftraggeber unverzüglich über erhebliche Sicherheitsvorfälle, soweit diese die vertraglichen Leistungen wesentlich beeinträchtigen oder die Daten des Auftraggebers betreffen können.

Die Information erfolgt mit den zu diesem Zeitpunkt verfügbaren Angaben zum Vorfall, zu den erkennbaren Auswirkungen und zu bereits eingeleiteten Gegenmaßnahmen.

Weitergehende datenschutzrechtliche Meldepflichten aus einer gesonderten Auftragsverarbeitungsvereinbarung bleiben unberührt.

§ 10 Reporting und Nachweise

Soweit vorhanden, kann die Auftragnehmerin dem Auftraggeber allgemeine Informationen zu Serviceorganisation und Sicherheitsmaßnahmen zur Verfügung stellen.

Datenschutzrechtliche Prüf-, Auskunfts- und Nachweispflichten richten sich ausschließlich nach der gesonderten Auftragsverarbeitungsvereinbarung, soweit personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet werden.

Weitergehende Audit-, Prüf- oder Reportingpflichten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

§ 11 Ausschlüsse

Nicht vom SLA umfasst sind Leistungen an kundenseitig betriebenen Infrastrukturen, Internetzugängen, Endgeräten, Fremdsoftware, Schnittstellen Dritter oder sonstigen Systemen außerhalb des Verantwortungsbereichs der Auftragnehmerin.

Individuelle Erweiterungen, Sonderentwicklungen, Schulungen, Beratungsleistungen und Migrationsleistungen sind nur geschuldet, wenn sie gesondert vereinbart wurden.

§ 12 Rechtsfolgen bei SLA-Verletzung

Weitergehende Rechte des Auftraggebers richten sich ausschließlich nach den vertraglichen Vereinbarungen und den gesetzlichen Vorschriften.

Service Credits oder pauschale Gutschriften werden nicht geschuldet, sofern sie nicht im Einzelfall ausdrücklich vereinbart wurden.

§ 13 Schlussbestimmungen

Im Übrigen gelten die Regelungen des SaaS-Vertrags oder SPV-Vertrags sowie der AGB der Auftragnehmerin.

Änderungen und Ergänzungen dieses SLA bedürfen der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form erforderlich ist.