

**Besondere Geschäftsbedingungen / Leistungsbeschreibung Service-Level-Agreement**

Stand: April 2016

**Präambel**

1. Dieses Service-Level-Agreement (SLA) beschreibt den grundlegenden Kundenservices der IQ, insbesondere die Verfügbarkeit der bereitgestellten Dienste sowie die Beseitigung von Störungen.
2. Die von IQ zugesicherten Verfügbarkeiten sowie Servicefenster für Wartungsarbeiten sind abhängig von dem jeweiligen Dienst. Einzelheiten ergeben sich aus der dienst- und länderspezifischen Dokumentation, insbesondere aus den jeweiligen Ratesheets und Leistungsbeschreibungen.

**§ 1 Verfügbarkeit von Diensten**

1. Soweit nicht anders bestimmt, erbringt IQ ihre Dienste über einen Zeitraum von 365 Tagen mit einer gemittelten Verfügbarkeit von 97,5%. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten sowie Servicefenster bleiben bei dieser Berechnung außer Betracht.
2. Die Verfügbarkeit der Dienste wird in Stunden berechnet und beschreibt die Dauer, in welchem der Service gemäß der vertraglichen Vereinbarung zur Verfügung stand. Dabei sind folgende Definitionen zu beachten:
  - Die Ausfallzeit beginnt bei der Eröffnung eines Trouble Tickets und endet mit der Behebung der gemeldeten Störung, spätestens mit der Entstörungsmeldung an den Kunden.
  - Sofern für einzelne Dienste abweichende Verfügbarkeiten gelten, sind diese in den entsprechenden Ratesheets definiert.
3. Soweit Wartungsarbeiten notwendig sind, wird ein Servicefenster eingerichtet. Servicefenster können insbesondere außerhalb der Zeiten von montags bis freitags von 7 Uhr bis 19 Uhr eingerichtet werden. Während der Servicefenster kann es zu Betriebsbeeinträchtigungen kommen.
4. Die folgenden Punkte werden in der Berechnung der Verfügbarkeit der Dienste nicht berücksichtigt:
  - Beeinträchtigungen durch Fehler außerhalb der IT-Infrastruktur von IQ.
  - Beeinträchtigungen durch Fehler, die im Verantwortungsbereich eines anderen Anbieters von Telekommunikationsdienstleistungen liegen.
  - Beeinträchtigungen durch geplante und kommunizierte Ausfälle gemäß Abs. 3 (Servicefenster).
  - Beeinträchtigungen durch Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen.
  - Beeinträchtigungen durch Fehler, die durch höhere Gewalt hervorgerufen werden.
  - vom Kunden gemeldete temporäre und nicht reproduzierbare Beeinträchtigungen, für die keine Fehlerquelle gefunden und bestätigt werden kann. IQ verpflichtet sich jedoch, solche temporären Beeinträchtigungen in gegenseitiger Absprache zu untersuchen.
  - Beeinträchtigungen durch eine vom Kunden gewünschte Konfigurationsänderung.

- Beeinträchtigungen, die nicht behoben werden können, weil die beim Kunden benötigte Kontaktperson nicht zur Verfügung stand.

**§ 2 Standard-Kunde und Premium-Kunde**

1. IQ bietet seinen Kunden zwei SLA-Typen an.
  - Go Standard SLA:  
Mo-Fr von 9 bis 18 Uhr (außer an lokalen Feiertagen)  
Monatliche Gebühr: 0,- €
  - Go Premium SLA:  
Mo-So, 24 Stunden (365 Tage im Jahr)  
Monatliche Gebühr: 149,- €
2. Ein Wechsel vom Typ Standard zum Typ Premium ist mit einem Vorlauf von mindestens drei Arbeitstagen zum folgenden Monatsanfang möglich. Der Typ Premium kann nur mit einer Mindestlaufzeit von zwölf Monaten beauftragt werden. Nach dieser Mindestlaufzeit ist ein Wechsel vom Typ Premium zum Typ Standard ebenfalls mit einer Frist von mindestens drei Arbeitstagen zum folgenden Monatsanfang möglich.

**§ 3 außervertragliche Serviceleistungen**

1. Für eine dringende Fehlerbehebung, welche über den vertraglich vereinbarten SLA-Typ hinausgeht, besteht die Möglichkeit einer kostenpflichtigen außervertraglichen Serviceleistung. Der Kunde hat eine außervertragliche Serviceleistung telefonisch über die mitgeteilte Rufnummer zu beauftragen. IQ entscheidet über die Annahme eines Auftrags und behält sich das Recht vor, außervertragliche Serviceleistungen auch nach Annahme wieder abzulehnen.
2. Die Kosten für außervertragliche Serviceleistungen sind aufwandsabhängig und werden je angefangener Stunde mit 95,- € berechnet.
3. Als kostenpflichtige außervertragliche Serviceleistungen gelten dabei insbesondere Serviceleistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten sowie Serviceleistungen an Fehlern, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen.

**§ 4 Kundenkontakt**

1. Für eine schnellstmögliche Fehlerbehebung ist das IQ Business Technical Support Team 365 Tage im Jahr rund um die Uhr im Einsatz. Anrufe werden nur in Deutsch oder Englisch unter folgenden Rufnummern entgegengenommen:
  - Go Standard SLA: +49 40 67 52 99 77
  - Go Premium SLA: Die Rufnummer wird dem Kunden bei Abschluss des Premium-SLA-Accounts mitgeteilt.
2. Störungsmeldungen von Premium Kunden außerhalb der Bürozeiten werden nach erfolgter telefonischer Eingangsmeldung dem Bereitschaftsdienst weitergeleitet. Neben der telefonischen Meldung ist eine detaillierte Störungsmeldung (Kundennummer, Datum, Zeit, Dauer und Auswirkungen der Störung) per E-Mail an

## Besondere Geschäftsbedingungen / Leistungsbeschreibung Service-Level-Agreement

Stand: April 2016

[support@kanzaroo.com](mailto:support@kanzaroo.com) hilfreich, um die Störungsbehebung zu beschleunigen.

- Bei Meldung einer Störung an [support@kanzaroo.com](mailto:support@kanzaroo.com) erhält der Kunde eine Trouble Ticket Nummer, mit deren Hilfe die Entwicklung des Vorgangs jederzeit zurückverfolgt werden kann. Die Trouble Ticket Nummer ist die Basis für die Festlegung des Serviceausfalls.

### § 5 Störungsklassifizierung

Die Kategorie einer Störung wird von IQ festgelegt; eine Umstufung in eine andere Prioritätsklasse ist nur in gegenseitigem Einvernehmen möglich.

#### Typ 1 Totalausfall

Der Kunde kann den Dienst nicht mehr nutzen, aufgrund schwerwiegender Ausfälle (z.B. Ausfall der gesamten Payment-Plattform).

#### Typ 2 Beeinträchtigungen

Der Kunde kann den Dienst nur eingeschränkt nutzen, aufgrund von Funktionseinschränkungen (z.B. System für einzelne Standorte nicht verfügbar; teilweiser Ausfall in verkehrsarmen Zeiten).

#### Typ 3 leichte Beeinträchtigungen

Der Betrieb wird lediglich durch kleine Probleme beeinträchtigt, der Kunde kann den Dienst jedoch weiter nutzen. Hierzu gehören leichte Funktionseinschränkungen (z.B. Softwarefehler mit möglicher Umgehung, Störung automatischer Abläufe).

### § 6 Fristen

- Für die Serviceleistungen der IQ gelten je nach Störungsklassifizierung folgende Durchschnittszeiten:

Typ	Bestätigung der Störungsmeldung & Information über erste Resultate	Durchschnittliche Reparaturdauer
1	nach 2 Arbeitsstunden	5 Arbeitsstunden
2	nach 4 Arbeitsstunden	12 Arbeitsstunden
3	nach 12 Arbeitsstunden	72 Arbeitsstunden

- Bei der Berechnung werden nur die Stunden innerhalb der vertraglich geregelten Servicezeiten berechnet.

Beispiel: Eine Reparatur des Typs 1 beginnt um 16 Uhr und endet um 9 Uhr des folgenden Tages. Bei Go Standard SLA entspricht dies einer Reparaturzeit von zwei Stunden und bleibt deshalb innerhalb des vertraglich vereinbarten Rahmens.

- Ansprüche auf Minderung oder Wandlung des Kunden sind ausgeschlossen, sofern IQ gemeldete Störung innerhalb der vereinbarten Fristen beseitigt hat. Andere Ansprüche wegen Verzuges, insbesondere Rücktritt, sind ausgeschlossen, soweit IQ nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat oder der Termin oder die Eigenschaft nicht zugesichert waren.

### § 7 Eskalationsprozess in kritischen Fällen

- Nach Ablauf der vereinbarten Reparaturdauer erfolgt eine Begründung, warum der Fehler noch nicht behoben werden konnte und wann mit einer endgültigen Entstörung zu rechnen ist.
- Nach Ablauf der vereinbarten Reparaturdauer eskaliert das IQ Business Technical Support Team die Störungsmeldung an ihren IT-Leiter sowie den jeweiligen Account-Manager. Nach Überschreitung der Frist um mehr als 100%, mindestens jedoch um acht Stunden erfolgt eine Eskalation an die Geschäftsführung von IQ.
- Falls ein Fall schon frühzeitig als problematisch erkannt wird, so wird er sofort eskaliert. Das IQ Business Technical Support Team informiert hierzu den Kunden regelmäßig über den Status der Fehlerbehebung.

### § 8 Kompensationszahlungen

- Sofern eine Störung nicht innerhalb der vereinbarten Reparaturdauer behoben wurde, kann der Kunde bis einen Monat nach offizieller Fehlerbehebung eine Kompensation für den betroffenen Dienst verlangen, sofern er Go Premium SLA vereinbart hat. Die entsprechende Kompensation wird auf Grundlage der einmaligen Installationskosten der direkt betroffenen Dienste berechnet.

Verspätung in Arbeitstagen	Gutschrift der Installationskosten
5 – 10 Tage	10% Gutschrift
11 – 20 Tage	20% Gutschrift
21 – 30 Tage	40% Gutschrift
mehr als 30 Tage	50% Gutschrift

- Wird die vereinbarte Verfügbarkeit für ein Jahr nicht erreicht, kann der Kunde bis einen Monat nach Ablauf des Jahres eine Kompensation für den betroffenen Dienst verlangen, sofern er Go Premium SLA vereinbart hat. Die entsprechende Kompensation wird auf Grundlage der monatlich wiederkehrenden Kostenelemente der direkt betroffenen Dienste berechnet.

Überschreitung in Stunden	Gutschrift x% einer Monatsgebühr pro Dienst und pro Jahr
bis 4 Stunden	10%
bis 8 Stunden	15%
bis 12 Stunden	20%
bis 16 Stunden	25%
etc.	bis max. 100%

Für Dienste mit variablen Monatsgebühren werden die durchschnittlichen Monatsgebühren pro Kalenderjahr des entsprechenden ausgefallenen Teildienstes als Grundlage für die Berechnung der Kompensation herangezogen.

- Kompensationen werden dem Kunden als Gutschrift auf der Kundenrechnung angerechnet.