

Allgemeine Service-Level-Vereinbarung

Zwischen der

viscan GmbH,
Am Wallgraben 144,
70565 Stuttgart,

Vertreten durch
Nicolai Nolle, Sebastian Lazic

und

dem Kunden für B2B.

Diese Vereinbarung gilt für alle Geschäftsbeziehungen in Deutschland und im Ausland. Abweichende Bestimmungen des Kunden werden nicht anerkannt. viscan behält sich das Recht vor, diese Vereinbarung jederzeit anzupassen.

1 Präambel

viscan erbringt digitale Baudienstleistungen im Rahmen des jeweiligen Auftrags gemäß der Auftragsbestätigung, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), den Endnutzerverträgen und den möglichen individuellen Vertragsbestimmungen. Diese Service Level Vereinbarung von viscan enthält die Definition der Leistungsstandards für die Qualität der von viscan angebotenen Leistungen (Produkte, Lösungen und Services). Zur eindeutigen Definition der Service Level Vereinbarung werden im Folgenden die Verfügbarkeit der Leistungen und die Zeiten für Betrieb, Administration, Reaktion und Wiederherstellung sowie die Prozesse zur Fehlerbehebung (Incident Management) erläutert.

Die Service Level Vereinbarung bildet zusammen mit der Auftragsbestätigung und den AGB einen wesentlichen Bestandteil des Vertrages zwischen dem Kunden und der viscan GmbH. Sofern nichts anderes vereinbart ist, gilt für bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse zwischen viscan und dem Kunden die jeweils aktuelle Fassung dieser Vereinbarung zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses oder Teil des Vertrages. viscan kann diese Vereinbarung jederzeit einführen, anpassen oder beenden. Es handelt sich hierbei um eine allgemein gültige Vereinbarung für alle Geschäftsbeziehungen. Die von dieser Vereinbarung erfassten Produkte sind in Anhang A dieser Vereinbarung aufgeführt.

2 Begriffsbestimmungen

2.1 Leistung

Eine Dienstleistung bezeichnet eine von viscan zu erbringende definierbare, zusammenhängende Leistung.

2.2 Betriebszeit

Die Betriebszeit unserer Softwareprodukte, einschließlich hardwarebasierter Software, beträgt in der Regel 24 Stunden pro Tag, 7 Tage pro Woche. Ausnahmen hiervon müssen im Einzelfall vereinbart werden.

2.3 Verwaltungszeit

Die Verwaltungszeiten sind Montag bis Freitag von 08:30 bis 16:30 Uhr (außer an Feiertagen und am 24. und 31. Dezember).

2.4 Vorfall

Ein Vorfall liegt vor, wenn ein Dienst teilweise oder vollständig ausfällt oder die Qualität einer bereitgestellten Dienstleistung beeinträchtigt ist, ohne dass dies vom Nutzer oder Kunden vorsätzlich oder ohne dessen Wissen verursacht wurde. Jeder Vorfall wird im Rahmen des Vorfallmanagementprozesses bearbeitet.

Vorfälle können entweder per E-Mail oder über WhatsApp gemeldet werden, entweder durch den Kunden oder automatisch durch das Überwachungssystem. Jedem Vorfall wird ein eindeutiger Prozess zugewiesen. Mit der Einreichung des Tickets gilt der Vorfall als von viscan angenommen. Dieses Ticket bleibt für die gesamte Dauer des Vorfalls offen, um den Fortschritt aller darin enthaltenen Maßnahmen zu dokumentieren. Der Einreicher ist verpflichtet, den Vorfall detailliert zu beschreiben und die genauen Schritte zu erläutern, die zu seiner Reproduktion erforderlich sind. Kann ein Vorfall nicht reproduziert werden, wird er bis auf Weiteres nicht zur Bearbeitung freigegeben.

Im Rahmen der Klassifizierung des vom Kunden gemeldeten Vorfalls wird diesem intern eine Priorität zugewiesen.

Ereignisse werden von den Vertragsparteien einvernehmlich als betriebsverhindernde Ereignisse, betriebsverhindernde Ereignisse mit hoher Dringlichkeit, betriebsverhindernde Ereignisse mit geringer Dringlichkeit oder unbedeutende Ereignisse klassifiziert. Können sich die Vertragsparteien nicht unverzüglich einigen, entscheidet der Kunde nach billigem Ermessen über die Klassifizierung. Ist viscan der Ansicht, dass die Einstufung durch den Kunden falsch war, ist viscan berechtigt, nach Behebung des Vorfalls das Eskalationsverfahren einzuleiten. Stellt sich im Rahmen des Eskalationsverfahrens heraus, dass eine falsche Einstufung durch den Kunden vorliegt, ist viscan berechtigt, dem Kunden die durch die falsche Einstufung entstandenen Mehraufwendungen gesondert in Rechnung zu stellen.

Sind Leistungen nicht vollständig redundant, wird davon ausgegangen, dass sie nicht kritisch sind und ihr Ausfall mit geringer Dringlichkeit behandelt wird.

Die Priorität wird gemäß der folgenden Matrix zugewiesen:

- Priorität
- Dringlichkeit
- Auswirkung

1* hoch Verhinderung des Betriebs	2* hoch Betriebsbehinderung	3 Geringe Betriebsbehinderung	4 gering nicht signifikant
---	-----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

* Um vom Kunden die Priorität 1 oder 2 zu erhalten, muss die Meldung exakt reproduzierbar sein.

2.4.1 Priorität 1

Ein Vorfall der Priorität 1 liegt vor, wenn die Nutzung der vertraglichen Leistungen von viscan unmöglich oder stark eingeschränkt ist, beispielsweise aufgrund von Ausfällen, Störungen, fehlerhaften Arbeitsergebnissen oder Reaktionszeiten, und dieser Vorfall nicht mit angemessenen technischen und/oder organisatorischen Hilfsmitteln (Workaround) umgangen werden kann.

2.4.2 Priorität 2

Ein Vorfall der Priorität 2 liegt vor, wenn die Nutzung der vertraglichen Leistungen von viscan nicht unmöglich oder stark eingeschränkt ist, beispielsweise aufgrund von Ausfällen, Störungen, fehlerhaften Arbeitsergebnissen oder Reaktionszeiten, die Einschränkung(en) der Nutzung jedoch nicht nur unerheblich ist (sind) und mit angemessenen technischen und/oder organisatorischen oder anderen wirtschaftlich vertretbaren Mitteln (Workaround) umgangen werden kann (können) und der Vorfall einen hohen Dringlichkeitsgrad aufweist.

2.4.3 Priorität 3

Ein Vorfall der Priorität 3 entspricht einem Vorfall der Priorität 2 mit dem Unterschied, dass der Vorfall nur von geringer Dringlichkeit ist.

2.4.4 Priorität 4

Ein Vorfall der Priorität 4 liegt vor, wenn die Nutzung der vertraglichen Leistungen von viscan nicht unmittelbar und/oder erheblich beeinträchtigt ist.

2.5 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$\text{Verfügbarkeit in \%} = 100 - (\text{Ausfallzeit} * 100 / \text{Referenzzeit})$

Bei der Berechnung der prozentualen Verfügbarkeit werden die Zahlen gemäß kaufmännischen Grundsätzen auf zwei Dezimalstellen gerundet.

Der Referenzzeitraum ist das Kalenderjahr. Die Verfügbarkeit wird ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung der Leistung ermittelt. In verkürzten Jahren zählt die Zeit vor oder nach dem produktiven Betrieb zum Referenzzeitraum für die Berechnung der Verfügbarkeit.

2.6 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeit zwischen der Eröffnung eines Vorfalls (auch automatisiert) im Ticket-System von viscan und der ersten qualifizierten Maßnahme zur Analyse und Behebung des Vorfalls; dies kann auch ein KI-Chatbot sein.

2.7 Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit ist der Zeitraum innerhalb der Ausfallzeit von der Eröffnung eines Vorfalls (auch automatisiert) bis zur Lösung des Vorfalls oder bis eine Umgehungslösung bereitgestellt wird.

Für den Abschluss eines Vorfalls gilt Folgendes:

- viscan informiert den Kunden (auch automatisch), dass der Vorfall erfolgreich behoben wurde.
- Die Wiederherstellungszeit wird ab dem Zeitpunkt unterbrochen, an dem viscan den Kunden über die Behebung des Vorfalls informiert.
- Wenn der Kunde bestätigt, dass der Vorfall behoben wurde, gilt der Vorfall als abgeschlossen.
- Erklärt der Kunde innerhalb von 5 Tagen nach Benachrichtigung durch viscan, dass der Vorfall entgegen der Mitteilung von viscan aus Sicht des Kunden nicht behoben wurde, läuft die Wiederherstellungsfrist ab dem Datum des Eingangs der Erklärung des Kunden weiter.
- Wenn der Kunde innerhalb einer Frist von 7 Tagen, nachdem viscan dem Kunden mitgeteilt hat, dass der Vorfall behoben wurde, weder bestätigt, dass der Vorfall behoben wurde, noch eine Erklärung abgibt, dass der Vorfall nicht behoben wurde, gilt der Vorfall als von viscan behoben.

2.8 Ausfallzeit

Die Ausfallzeit ist der Zeitraum außerhalb der angekündigten Wartungsfenster, in dem ein SLA-relevanter Vorfall der Priorität 1 oder 2 vorliegt. Sie beginnt mit der Meldung des Vorfalls und endet mit dessen Behebung oder der Bereitstellung einer Umgehungslösung.

Insbesondere die folgenden Vorfälle sind nicht SLA-relevant:

- Vorfälle aufgrund höherer Gewalt (insbesondere Krieg, Streik, Naturkatastrophen), Sabotage und vergleichbare Umstände, die viscan nicht zu vertreten hat
- Vorfälle, für die viscan nicht unmittelbar verantwortlich ist, insbesondere Viren- und Hackerangriffe, Angriffe auf das Netzwerk oder die Mail-Infrastruktur von viscan, DDoS-Angriffe usw., sofern viscan seinen vertraglichen Verpflichtungen zum Schutz der Systeme nachgekommen ist oder der Kunde für den Ausfall verantwortlich ist (z. B. mangelnde Mitwirkung des Kunden)

- Vorfälle, die auf Ausfälle von Teilen des Internets oder von Diensten Dritter zurückzuführen sind, mit denen der Auftraggeber selbst in einem Vertragsverhältnis steht und die außerhalb des Einflussbereichs von viscan liegen
- Vorfallzeiten, die durch eine Sperrung der Konsole oder des Fernzugriffs durch den Kunden verursacht werden, was auch für die Nutzung von MDM gilt.
- Vorfälle aufgrund mangelnder Qualität der bereitgestellten Software, sofern viscan seine Sorgfaltspflicht ausreichend erfüllt hat
- Vorfälle aufgrund von Softwarefehlern in Anwendungen
- Vorfälle aufgrund geplanter Unterbrechungen für Wartungsarbeiten, die innerhalb der vereinbarten Wartungsfenster (Zeiträume geplanter Nichtverfügbarkeit) liegen
- Vorfälle, die viscan fälschlicherweise gemeldet werden und aufgrund von Fehlern in internen oder externen Überwachungsdiensten an den Kunden gemeldet werden
- Vorfälle, die aufgrund des Ausfalls eines vorgelagerten Dienstes gemeldet werden, sodass die eigentlich nicht gestörten Dienste nicht mehr erreichbar sind
- Vorfälle, die überwiegend durch den Kunden oder Dritte verursacht wurden
- Vorfälle, die auf mangelnde Mitwirkung des Kunden oder von ihm beauftragter Dritter zurückzuführen sind
- Vorfälle, die durch den Kunden aufgrund fehlerhafter oder unzureichender Wartung der eigenen Hardware oder Software des Kunden verursacht wurden
- Vorfälle aufgrund von fehlerhaftem Verhalten einer Drittkomponente außerhalb des Leistungsumfangs von viscan

2.9 Wartungsfenster

viscan ist berechtigt, die technischen Komponenten in regelmäßigen Abständen zu warten und zu erweitern, Updates und Patches zu installieren oder andere Arbeiten durchzuführen, die für einen reibungslosen und sicheren Betrieb erforderlich sind (Wartungsfenster). Der Kunde wird nach Möglichkeit rechtzeitig über die während des Wartungsfensters durchzuführenden Arbeiten informiert. Ein regelmäßiges Wartungsfenster findet jeden Freitag von 22:00 Uhr bis 5:00 Uhr und jeden Samstag und Sonntag von 20:00 Uhr bis 5:00 Uhr statt. Während dieser Zeit kann es zu Ausfällen oder Einschränkungen des Dienstes kommen. viscan ist berechtigt, das Wartungsfenster nach vorheriger Ankündigung zu verschieben, insbesondere um Störungen zu beheben oder drohende Gefahren abzuwenden.

Wenn der Kunde den Dienst während des Wartungsfensters nutzen kann, besteht kein Anspruch darauf. Bei einer Leistungsminderung innerhalb des Wartungsfensters hat der Kunde keinen Anspruch auf Mängelhaftung oder Schadensersatz.

2.9.1 Software-Updates und Patches

Bei von viscan bereitgestellten, betriebenen oder in Auftrag gegebenen Leistungen wie Cloud-Systemen, Middleware, Datenbanken oder Anwendungen werden alle aus Gründen der Betriebssicherheit erforderlichen Updates und/oder Patches grundsätzlich unabhängig von viscan oder dem direkten Hersteller installiert. Werden Sicherheitsupdates und Patches vom Hersteller nicht oder nicht mehr bereitgestellt, kann viscan die Betriebsstabilität und -sicherheit nicht gewährleisten. Der Kunde wird hierüber vom Betreiber oder Hersteller schriftlich informiert. Der Kunde muss dann über das weitere Vorgehen entscheiden und viscan schriftlich oder per E-Mail über den Verantwortlichen beim Kunden informieren.

Sofern mit dem Kunden nichts anderes vereinbart ist, werden Sicherheitsupdates und Patches regelmäßig einmal im Monat in einem dafür vorgesehenen Wartungsfenster (Patch-Tag) im Rahmen des Standard-Änderungsprozesses installiert. Dringend erforderliche Sicherheitsupdates können auch außerplanmäßig durchgeführt werden. Betriebsunterbrechungen sind in diesem Zusammenhang zu tolerieren, wenn dadurch größere vorhersehbare Schäden abgewendet werden können und viscan kein Verschulden trifft.

Außerplanmäßige Updates werden dem Kunden im Voraus angekündigt. Updates für neue Funktionen werden wie Software-Updates installiert und bedürfen keiner vorherigen Ankündigung.

3 Service Level

3.1 Verfügbarkeit der Infrastruktur

Die Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur hängt von den drei Schlüsselfaktoren Stromversorgung, Klimatisierung und Netzwerkverbindung ab, die in der Regel von den Hosting-Anbietern (wie AZURE oder AWS) gewährleistet werden. viscan selbst garantiert nur die vom Hersteller angegebenen und unten aufgeführten Verfügbarkeitsinformationen. Diese können je nach Anbieter und Betreiber variieren und sich geringfügig ändern.

3.2 Verfügbarkeit der Dienste

Die von viscan garantierte Mindestverfügbarkeit eines Dienstes ist in seiner Verfügbarkeitsklasse angegeben. Diese sind wie folgt definiert. Weicht die Mindestverfügbarkeit eines Dienstes von seiner Verfügbarkeitsklasse ab, wird dies in der jeweiligen Dienstbeschreibung des Dienstes ausdrücklich angegeben. Ist keine Klasse angegeben, gilt immer die Klasse „Hochverfügbar“.

1	Keine Redundanz (NR) ≥ 92,0 % p. a.	2	Hochverfügbar (HR) ≥ 95,0 % p. a.
3	Hohe Verfügbarkeit (HA) ≥ 98,0 % p. a.	4	Fehlertolerant (FT) ≥ 99,5 % p. a.

3.3 Reaktionszeit

Für die Reaktionszeit bei der Bearbeitung von Vorfällen (siehe Anhang) sind Service Levels festgelegt. Diese lauten wie folgt:

Priorität	Außerhalb der Verwaltungszeiten	Innerhalb NR & HR*	Innerhalb von HA & FT*
1	≤ 48 Stunden	≤ 4 Stunden	≤ 2 Stunden
2	≤ 48 Stunden	≤ 8 Stunden	≤ 4 Stunden
3	≤ 3 Werktage	≤ 1 Arbeitstag	≤ 1 Arbeitstag
4	≤ 3 Werktage	≤ 2 Werktage	≤ 1 Werktag

* während der Bürobesetzungszeit

3.4 Wiederherstellungszeit

3.4.1 Wiederherstellungszeit der Dienste nach Verfügbarkeitsklasse

Die Wiederherstellungszeiten beginnen mit der eindeutigen Beschreibung und Reproduzierbarkeit eines Vorfalls.

Priorität	Innerhalb von NR & HR**	Innerhalb von HA & FT**
1	≤ 2 Arbeitstage	≤ 1 Arbeitstag
2	≤ 2 Werktage	≤ 1 Werktag
3	≤ 4 Werktage	≤ 4 Werktage
4	≤ 7 Arbeitstage	≤ 7 Arbeitstage

** Wenn Drittanbieter im Überprüfungsprozess für die Bereitstellung von Updates vorgelagert sind, gilt der Zeitpunkt der ersten Einreichung nach Eingang bei viscan.

3.5 Verletzung des Servicelevels

Verstößt viscan schuldhaft gegen ein zugesagtes Servicelevel (immer in Bezug auf die jeweilige Einzelleistung) bei Vorfällen der Priorität 1, 2 oder 3, hat der Kunde Anspruch auf eine Vertragsstrafe in folgender Höhe:

Erreichbarkeit	Gutschrift auf zu zahlende Beträge
≤97,0 %	2,5 % p. a. bezogen auf den betreffenden Monat
95,0–92,0 %	3,5 % p. a. in Bezug auf den betreffenden Monat
<92,0 %	5 % p.t. in Bezug auf den betreffenden Monat

Unabhängig von den oben genannten Beträgen darf der Höchstbetrag des pauschalierten Schadensersatzes 100 % der Monatsmiete (bzw. 1/12 bei Jahrespauschalen) einer betroffenen Leistung auch in Ausnahmefällen nicht überschreiten. viscan behält sich das Recht vor, nachzuweisen, dass dem Kunden kein Schaden oder ein geringerer Schaden als die Vertragsstrafe entstanden ist.

4 Haftungsausschluss

4.1 Allgemeiner Haftungsausschluss für alle Produkte

Der Kunde und Nutzer ist selbst verpflichtet, zu prüfen, ob die von viscan bereitgestellten Spezifikationen und Lösungen auf die vom Kunden erworbenen Produkte zutreffen und ob diese für ihn und seine Mitarbeiter geeignet sind. viscan schließt jegliche Haftung für die Funktion der Anwendungen und Produkte aus und kann hierfür nicht haftbar gemacht werden. viscan kommt ihrer Verpflichtung zur Meldung von Störungen und zur vorherigen Prüfung der Produkte, Anwendungen oder einzelnen Updates nach. Eine weitergehende Verpflichtung besteht nicht. Insbesondere kann viscan nicht für verspätete Antworten haftbar gemacht werden, wenn nachweislich keine Verschulden viscan vorliegt.

4.2 Allgemeine Testpflicht nach Updates für jeden Kunden

Der Kunde und seine Nutzer sind zur Sorgfalt verpflichtet und müssen nach jedem Update, einschließlich System-Updates, die Zuverlässigkeit aller Funktionen überprüfen.

5 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Service Level Agreement ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrages davon unberührt.

Anhang -A-

Übersicht über die erbrachten Leistungen

NR	Hauptprodukt	Nebenprodukt	Verf.-Klasse	Besondere Merkmale
V01	SCIN 3D-Scannen		FT & HA	FT./. Anwendung im Allgemeinen und Koordinatenübertragungsservice - HA./. für Verbindungen und individuelle Funktionen
V02	Koordinatenübertragungs- werkzeug		FT	
V03	geomesh-Dienst	iTWIN/P4De	HA	
V04	geomesh Cloud		HA	
S01	SDX Cloud		HA	
S01a	SDX Cloud	V03 & V02	FT	
P01	Aero Propeller Cloud		HA	
N01	Novorender Cloud		HA	
Vi01	viDoc & viDoc light	SDK Auth	HA	
Tr01	DA2	MMT Auth	HA	