

SLA – Service Level Agreement der ITventive AG

CNP ist das Service- und Dienstleistungsportfolio ITventive AG

Autorin: Simone Krüger
Stand: 14.08.2025

Die ITventive AG ist zertifiziert
nach DIN ISO/IEC 27018
im Bereich *personenbezogener
Daten in der Cloud*,
DIN ISO/IEC 27001 im Bereich
*Innovative
Rechenzentrumsdienstleistungen
und IT-Lösungen* sowie nach
DIN ISO/IEC 9001 im Bereich
Qualitätsmanagement.



Inhaltsverzeichnis

1	SLA Grundlagen.....	3
2	SLA-relevante Definitionen	3
2.1	Prioritätsklasse.....	3
2.2	Zeit und Tagesangaben	4
2.3	Wartungsfenster	5
3	Verfügbarkeit	5
3.1	Berechnungsgrundlage der Verfügbarkeit.....	5
3.2	Verfügbarkeitsklassen (VF-Klasse)	5
4	SLA Klassen.....	6
5	Anrufberechtigte Personen	6
6	Nichteinhaltung des SLA (Pönale).....	7
7	Haftungsausschluss und Abgrenzung	7
8	Salvatorische Klausel.....	7

1 SLA Grundlagen

Die ITventive AG erbringt im Rahmen der Kundenbeauftragung verschiedene IT- Dienstleistungen gemäß der Leistungsbeschreibung, Auftragsbeschreibung und den AGB. Das Service Level Agreement der ITventive AG enthält eine Beschreibung der durch die ITventive AG zugesicherten Mindeststandards der Qualität der von der ITventive AG angebotenen CNP-Services, Produkte, Lösungen und Dienstleistungen. Zur Definition des Service Level Agreements werden in diesem Dokument die Verfügbarkeiten von Rechenzentren, Infrastruktur und Systemen, sowie Reaktionszeiten, Betriebszeiten und Wiederherstellungszeiten erläutert.

Als Grundlage von Verträgen mit Kunden gelten Dokumente und Vereinbarungen in dieser Reihenfolge.

1. Individualvereinbarung (wenn vorhanden)
2. Auftragsbestätigung
3. Leistungsbeschreibung des Produktes
4. SLA
5. AGB.

Wenn nicht anders vereinbart, gilt immer die aktuelle Version des entsprechenden Dokuments.

2 SLA-relevante Definitionen

2.1 Prioritätsklasse

Die Prioritätsklasse muss vom Kunden bei der Meldung einer Störung genannt werden. Über die Prioritätsklasse wird die Schwere der Störung festgelegt. Wird keine Klasse genannt, so wird die Prioritätsklasse 4 hinterlegt.

Prioritäts- klasse	Bezeichnung	Dringlichkeit	Beschreibung
1	Verbesserungswunsch	Niedrig	Verbesserungswunsch ohne Auswirkungen auf den Kunden
2	Hinweis	Niedrig	Hinweis ohne Auswirkungen auf den Kunden
3	Fehlermeldung	Niedrig	Fehlermeldung eines Systems/einer Applikation ohne Auswirkungen auf den Kunden
4	Teilausfall	Mittel	Ausfall einzelner Komponenten/Funktionen ohne Zeitliche Begrenzung
5	Standardausfall	Mittel	Ausfall einzelner Komponenten/Funktionen
6	Applikationsausfall	Mittel	Ausfall einzelner Komponenten/Applikationen
7	Abteilungsausfall	Hoch	Ausfall einzelner Komponenten/Applikationen Kritische Situation
8	Bereichsausfall	Hoch	Ausfall der IT (größere Teile, mehrere Applikationen) Applikation in einem oder mehreren Bereichen, kritische Situation
9	Totalausfall	Hoch	Ausfall der gesamten IT in allen Bereichen, unternehmenskritische Situation

2.2 Zeit und Tagesangaben

Bezeichnung	Beschreibung
Uhrzeit	Es gilt die aktuelle in Deutschland gültige Uhrzeit (MEZ / MESZ).
Zeitberechnung	Angegebene Zeiten werden auf Grund des Arbeitszeitmodells berechnet und werden am Ende der Arbeitszeit unterbrochen. Am Beginn des nächsten Werktages wird die Berechnung fortgesetzt.
Reaktionszeit	Maximale Zeit vom Eingang einer Meldung bis zur ersten Rückmeldung an den Kunden.
Lösungszeit	Maximale Zeit bis zur Störungsbeseitigung oder eines Workarounds ab dem Ablauf Reaktionszeit, unabhängig von der tatsächlichen Reaktionszeit.
Wiederherstellungszeit	Maximale Zeit bei Totalausfall zentraler Dienste von virtuellen Maschinen bis zur Wiederherstellung ab dem Zeitpunkt der ersten Rückmeldung an den Kunden.
Werktag	Werktage sind Arbeitstage (Montag – Freitag) mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage von Bayern und Baden-Württemberg und Heilig Abend und Silvester
Betriebszeit	Zeitangabe für die Bereitstellung eines Services / einer Dienstleistung innerhalb der Strukturen der ITventive AG.
Ausfallzeit	Zeitangabe für einen Dienst / Service, der dem Kunden nicht in wesentlichen Funktionen zur Verfügung gestanden ist.
Ausschlusskriterien	Die oben genannten SLAs können bei folgenden Rahmenbedingungen nicht eingehalten werden: Nicht relevante Ausfallzeiten sind: • Auswirkungen Pandemie, Lieferschwierigkeiten von Hardwarekomponenten • Ausfallzeiten aufgrund von höherer Gewalt wie Krieg, Streik, Naturkatastrophen, Sabotage und vergleichbarer, nicht vom Auftragnehmer zu vertretenden Gründe • Ausfallzeiten, die von der ITventive AG nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur der ITventive AG (DDoS oder SPAM-Attacken/Viren) • Ausfallzeiten, die auf Ausfälle von Teilen des Internets sowie externe DNS, Routingprobleme außerhalb der Kontrolle der ITventive AG liegen, zurückzuführen sind • Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen • Ausfallzeiten aufgrund von vereinbarten Wartungsfenstern • Ausfallzeiten, die aufgrund einer Blockierung der Wartungszugänge beim Kunden durch den Auftraggeber verursacht wurden • Ausfallzeiten aufgrund von Fehlern, welche durch einen Software-Hersteller verursacht wurden • Ausfallzeiten, die durch ausbleibende Mitwirkungspflicht des Kunden oder vom Kunden beauftragter Dritter verursacht wurden • Ausfallzeiten aufgrund unzureichend gewarteter Kundensysteme Seitens des Kunden • Ausfallzeiten aufgrund von Fehlbedienung durch den Kunden • Ausfallzeiten aufgrund Konfigurationsänderungen beim Kunden, ohne die ITventive AG vorab zu informieren.

2.3 Wartungsfenster

Die ITventive AG führt regelmäßige Servicearbeiten an der Infrastruktur durch. Die Wartungsfenster dienen zur Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit und Sicherheit der Systeme. Es existieren folgende Wartungsfensterklassen:

Wartungsfenster-klasse	Wartungsfenster	Kundeninformation
WF-Klasse 1	Zu den Betriebszeiten	Durchführung ohne Kundenrücksprache
WF-Klasse 2	Täglich 18 bis 23 Uhr	Durchführung nach Kundenrücksprache
WF-Klasse 3	Am ersten Samstag im Monat von 22 Uhr – 6 Uhr	Durchführung nach Kundenrücksprache

Bei sicherheitskritischen Vorfällen kann eine Wartung auch unmittelbar nach Vorankündigung erfolgen.

Die ITventive AG ergreift alle zumutbaren Maßnahmen zur Minimierung von Betriebsunterbrechungen während der Wartungsfenster.

3 Verfügbarkeit

Alle RZ basierten Dienste (CNP Produkte) unterliegen, wenn nicht anders festgelegt, einer Verfügbarkeit gemäß der in den SLAs hinterlegten Werte.

Bei Diensten, die von der ITventive AG gemanagt werden, aber im Hoheitsbereich des Kunden betrieben werden, gelten individuelle Vereinbarungen.

3.1 Berechnungsgrundlage der Verfügbarkeit

Die Berechnung der Verfügbarkeit erfolgt folgendermaßen:

$$\text{Verfügbarkeit in \%} = 100 - (\text{Ausfallzeit} \cdot 100 / \text{Betriebszeit pro Jahr})$$

Es wird nach kaufmännischen Grundsätzen auf eine Kommastelle gerundet

3.2 Verfügbarkeitsklassen (VF-Klasse)

Die ITventive AG bietet den Kunden folgende Verfügbarkeitsklassen an:

Verfügbarkeits-klasse	Verfügbarkeit	Beschreibung	Maximale Ausfallzeit pro Jahr
VF-Klasse 1	99,0 %	Standard	3,65 Tage
VF-Klasse 2	99,5 %	Highly Reliable	1,83 Tage
VF-Klasse 3	99,8 %	High Availability	17,52 Stunden
VF-Klasse 4	99,9 %	Fault Resilient	8,76 Stunden

4 SLA Klassen

Bei der ITventive AG kann der Kunde zwischen 4 SLA Klassen wählen. Wenn nicht anders vereinbart, gilt die SLA-Klasse „Bronze“.

SLA	Bronze	Silber	Gold	Platin
Beschreibung	Standard SLA für alle Kunden	5 * 8 an Werktagen	5 * 10 an Werktagen	7 * 24 SLA auch an gesetzlichen Feiertagen
Arbeitszeitmodell	Montag – Freitag 09 – 17 Uhr	Montag – Freitag 09 – 17 Uhr	Montag – Freitag 08 – 18 Uhr	Montag – Sonntag 0 – 24 Uhr Inkl. Feiertage
Verfügbarkeit Hotline per Telefon	Montag – Freitag 09 – 17 Uhr	Montag – Freitag 09 – 17 Uhr	Montag – Freitag 08 – 18 Uhr	Montag – Sonntag 0 – 24 Uhr
Verfügbarkeit Hotline per Mail	Montag – Sonntag 0 – 24 Uhr	Montag – Sonntag 0 – 24 Uhr	Montag – Sonntag 0 – 24 Uhr	Montag – Sonntag 0 – 24 Uhr
Reaktionszeit Hotline	24 Stunden	6 Stunden	4 Stunden	2 Stunden
Lösungszeit	Keine Festlegung	≤ 8 Stunden	≤ 4 Stunden	≤ 4 Stunden
Wiederherstellungszeit	≤ 10 Tage	≤ 2 Tage	≤ 16 Stunden	≤ 8 Stunden
Betriebszeit	7 * 24	7 * 24	7 * 24	7 * 24
Verfügbarkeits-Klasse	VF-Klasse 1	VF-Klasse 2	VF-Klasse 2	VF-Klasse 2
Wartungsfenster-Klasse	WF-Klasse 1	WF-Klasse 2	WF-Klasse 3	WF-Klasse 3

5 Anrufberechtigte Personen

Zur Nutzung der Hotline der ITventive AG unter Einhaltung der SLAs sind ausschließlich IT-Verantwortliche, Administratoren und die Geschäftsführung des Kunden berechtigt. Die anrufberechtigten Personen sind vom Kunden schriftlich zu benennen. Eine Abweichung dieser Regelung ist im Vorfeld des Vertragsabschlusses schriftlich festzulegen.

6 Nichteinhaltung des SLA (Pönale)

ITventive AG verwirkt eine Pönale (Vertragsstrafe), wenn nachfolgende Voraussetzungen erfüllt sind und ITventive dies zu vertreten hat:

- Zur Berechnung der Pönale dient der Abrechnungszeitraum (mindestens 1 Monat).
- Die Pönale ist durch den Kunden schriftlich zu beantragen.
- Eine Beantragung hat innerhalb von zwei Wochen nach dem betroffenen Abrechnungszeitraum schriftlich zu erfolgen.
- Die Gutschrift wird innerhalb von vier Wochen nach Beantragung durch den Kunden gestellt.
- Eine Verrechnung der Pönale kundenseitig mit anderen Forderungen oder mit Forderungen des betroffenen Systems aus Folgemonaten ist nicht zulässig.

Die Höhe der Pönale ist der folgenden Tabelle zu entnehmen

Unterschreitung der Verfügbarkeit	SLA Bronze	SLA Silber	SLA Gold	SLA Platin
Um mehr als 1 Stunde je Vorfall	0 %	2 %	3 %	6 %
Um mehr als 2 Stunden je Vorfall	0 %	3 %	6 %	10 %
Um mehr als 4 Stunden je Vorfall	0 %	6 %	10 %	20 %
Um mehr als 8 Stunden je Vorfall	0 %	10 %	20 %	40 %
Um mehr als 12 Stunden je Vorfall	0 %	20 %	40 %	60 %
Um mehr als 18 Stunden je Vorfall	0 %	35 %	60 %	100 %
Um mehr als 24 Stunden je Vorfall	0 %	50 %	100 %	100 %

Ein selbständiger Anspruch auf die Wiederherstellung der geschuldeten Leistung innerhalb des genannten Zeitraums wird hierdurch ungeachtet des Anspruchs des Kunden auf Mangelbeseitigung nicht begründet. Dementsprechend wirkt sich der bloße Ablauf der Frist auch nicht verzugsbegründend aus.

7 Haftungsausschluss und Abgrenzung

Sofern die oben genannten Service Level nicht erfüllt werden, ist eine Haftung der ITventive AG nur dann gegeben, wenn die ITventive AG die Nichteinhaltung allein zu vertreten hat. Darüber hinaus haftet die ITventive AG ausschließlich für grob fahrlässig oder schuldhaft verursachte Schäden.

Weitergehende Ansprüche gegen die ITventive AG, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z. B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ITventive AG möglich.

8 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service Level Agreements ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt.