

## Anlage 02 Service Level Agreement

### 0. Kategorisierung

0.1 Die Leistungsbestandteile werden in zwei Kategorien aufgeteilt:

Kategorie A:

Kritische Leistungsbestandteile, die für den Betrieb der Ladeinfrastruktur unverzichtbar sind, insbesondere die Bestandteile, die für die Autorisierung der Nutzer, das Störungsmanagement, die Funktion der Ladestation und die Abrechnung der Ladevorgänge erforderlich sind.

Kategorie B:

Leistungsbestandteile, die für den Betrieb der Ladeinfrastruktur erforderlich sind, jedoch nicht unverzichtbar sind.

0.2

Betriebsfenster	Vereinbarte Zeiten
Betriebszeit	Mo.-So. 0-24 Uhr, ausgenommen Wartungsfenster
Third Level Supportzeit	Mo.-Fr. 7:00-17:00 Uhr, Reaktionszeit 2 Stunden Feiertage jeweils ausgenommen Der Auftragnehmer stellt durch geeignete technische Maßnahmen sicher, dass auch außerhalb der Supportzeit, eventuelle Systemausfälle erkannt werden und gemäß Fehlerklasse 1 hier umgehend Maßnahmen zum Wiederanlaufen des Systems ergriffen werden.
Wartungsfenster	quartalsweise Wartung zu definierten Tagen und nur zwischen 24:00 und 5:00 Uhr. Diese regulären Wartungsfenster werden mindestens 10 Tage vorher angekündigt. Weitere Wartungsfenster (z.B. für Security Patches) sind möglich, werden aber vom Auftraggeber grundsätzlich unter Einhaltung einer Vorankündigungsfrist von drei Werktagen angekündigt.

### 1. Verfügbarkeit

Die Betriebszeit wird als 24 Stunden jeden Tag im Vertragsjahr gemäß Ziffer 0.1 definiert, ausgenommen hiervon sind:

- (i) Stromabschaltungen im Rechenzentrum,
- (ii) erforderlichen Wartungstätigkeiten an Netzwerk und/oder Servern und
- (iii) in den Wartungsfenstern gemäß den nachfolgenden Regelungen („Softwareverfügbarkeit“).

- 1.1 Die Verfügbarkeit der Leistungsbestandteile der Kategorie A muss im Quartalsdurchschnitt bei mindestens 99,5 % der Betriebszeit liegen.
- 1.2 Die Verfügbarkeit der Leistungsbestandteile der Kategorie B muss im Quartalsdurchschnitt bei mindestens 97,5 % der Betriebszeit liegen.
- 1.3 Die Verfügbarkeit ist das Verhältnis der Zeit, in der die Leistungsbestandteile verfügbar sind, und der vereinbarten Betriebszeit im Vertragsjahr. Die Leistungsbestandteile gelten als verfügbar, wenn sie störungs- und unterbrechungsfrei vom Nutzer erreichbar sind. Die vereinbarte Verfügbarkeit gemäß Ziffer 0.1 wird vom Auftraggeber innerhalb der Betriebszeiten (Ziffer 0.2) geschuldet.
- 1.4 Mit dem Auftraggeber vereinbarte und/oder vom Auftraggeber verursachte Unterbrechungen, Wartungstätigkeiten oder Maßnahmen, die auf Anforderung des Auftraggebers erfolgen und die Erreichbarkeit der bereitgestellten Infrastruktur beeinflussen, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.
- 1.5. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, quartalsweise Service-Reports an den Auftraggeber, vertreten durch die solid GmbH zu übersenden, die zumindest die erreichte Verfügbarkeit für Kategorien A und B sowie die aufgetretenen Störungen (mit Behebungszeit) und alle Sicherheitsvorfälle umfassen. Für alle Vorfälle, bei denen die vereinbarte Servicequalität verletzt wurde, sowie generell für alle Sicherheitsvorfälle ist eine Fehler-Ursachen-Analyse durchzuführen und im Service-Report zu dokumentieren.
- 1.6. Mindestens wöchentlich findet eine telefonische Abstimmung zwischen der solid und dem Auftragnehmer statt. Mindestens zweimal pro Jahr findet ein Service-Gespräch zwischen der solid und dem Auftragnehmer statt. Zentraler Bestandteil dieser Gespräche ist die Entwicklungsroadmap des Auftragnehmers und der Bedarf der Auftraggeber nach neuen Produkten und Dienstleistungen. Bei Neuerungen wird die solid proaktiv mindestens per Mail vom Auftragnehmer informiert.
- 1.7. Alle Störungen, die Einschränkungen der vereinbarten Dienstleistungen zur Folge haben, sind der solid GmbH unaufgefordert mitzuteilen.

## **2. Wartungsfenster**

### **2.1 Wartungsfenster**

Zeiten, in denen die vertragsgegenständlichen Leistungen aufgrund von z.B. Wartungsarbeiten nicht oder nicht uneingeschränkt zur Verfügung stehen. Der Auftraggeber ist berechtigt, diese Wartungsfenster unter Einhaltung einer angemessenen Vorankündigungsfrist einseitig zu ändern.

### **2.2 Weitere Wartungsfenster**

Im Bedarfsfall z.B. zur Behebung von betriebsbehindernden oder betriebsbeeinträchtigenden Fehlern gemäß Ziffer 3.2 ist der Auftragnehmer zur Nutzung weiterer Wartungsfenster berechtigt. Der Auftragnehmer wird diese Wartungsfenster unter Einhaltung einer angemessenen Frist von mindestens drei Werktagen ankündigen und wird hierbei die Interessen des Auftraggebers stets angemessen berücksichtigen. Von dieser Regelung explizit ausgenommen sind Änderungen, die zur Sicherstellung des fehlerfreien Betriebes zwingend erforderlich sind.

### 3. Third-Level Supportzeiten, Reaktionszeiten, Fehlerklassen

3.1 Meldet der Auftraggeber im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen einen Fehler, wird der Auftragnehmer gemäß der nachfolgenden Service Level Tabelle mit der Fehleranalyse beginnen und den Fehler beheben.

3.2 Gemeldete Fehler werden vom Auftragnehmer in nachfolgende Fehlerklassen eingeordnet:

**Fehlerklasse 1:**

Betriebsverhindernde Fehler

Der Fehler verhindert die Inanspruchnahme der vertragsgegenständlichen Leistungen beim Auftraggeber; eine Umgehungslösung ist nicht möglich.

**Fehlerklasse 2:**

Betriebsbehindernde Fehler

Der Fehler behindert die Inanspruchnahme der vertragsgegenständlichen Leistungen beim Auftraggeber. Sie ist unter Zuhilfenahme einer Umgehungslösung oder mit zumutbaren Einschränkungen und/oder Erschwernissen möglich.

**Fehlerklasse 3:**

Sonstige Fehler

3.3 Die Einordnung des konkreten Fehlers in eine Fehlerklasse erfolgt einvernehmlich zwischen dem Auftragnehmer und der solid.

3.4 Im Fall einer Störung muss Auskunft gegeben werden, bis wann die Störung behoben ist.

3.5 Bei der Entstörung muss eine Meldung an die solid erfolgen, sobald der fehlerfreie Betrieb wiederhergestellt ist.

3.6 Service Level Tabelle:

Service	Zeitraumen	Fehlerklasse	Reaktionszeit
Fehlermeldung	Mo.-Fr. 07:00 -17:00 Uhr	1	Innerhalb von 2 Stunden nach Bekanntwerden des Fehlers
Fehlermeldung	Mo.-Fr. 07:00 -17:00 Uhr	2	Innerhalb von 6 Stunden nach Bekanntwerden des Fehlers
Fehlermeldung	Mo.-Fr. 07:00 -17:00 Uhr	3	Innerhalb von 24 Stunden nach Bekanntwerden des Fehlers

3.7 Der Auftragnehmer stellt durch geeignete technische Maßnahmen sicher, dass auch außerhalb der Supportzeit eventuelle Systemausfälle erkannt und bei Auftreten von Fehlern der Fehlerklasse 1 und Fehlerklasse 2 hier umgehend Maßnahmen zum Wiederanlaufen des Systems ergriffen werden.

#### 4. Wiederherstellungszeiten

Wiederherstellungszeiten der Funktionsfähigkeit nach Meldung durch den Auftraggeber innerhalb der definierten Third Level Supportzeiten und Bestätigung seitens des Auftragnehmers:

Kategorie	RTO*
Kategorie A	4 Stunden
Kategorie B	24 Stunden

\*"Recovery Time Objective (RTO)" ist die Zeit, die vom Eintreten einer Störung Fehlerkategorie 1 und 2 bis zur vollständigen Wiederherstellung des Geschäftsprozesses, also Wiederherstellung von Infrastruktur und Daten, Nacharbeitung von Daten u.s.w. vergehen darf.

Eine RTO auf Basis eines Katastrophen-Szenarios kann gesondert vereinbart werden.

#### 5. Vergütungspflicht im Störfall

- 5.1 Für die Zeit, für die eine Störung der Fehlerkategorie 1 vorliegt, ist der Auftraggeber von der Entrichtung des vereinbarten Entgelts aus dem Backendvertrag befreit. Die Berechnung erfolgt im Stundenmodus (30 Tage zu je 24 Stunden).
- 5.2 Für die Zeit, für die eine Störung der Fehlerkategorie 2 vorliegt, ist der Auftraggeber von der Entrichtung des Entgelts aus dem Vertrag in Höhe von 80 % befreit, es sei denn, er kann nachweisen, dass aufgrund der Mängelhaftungsverpflichtung des Auftragnehmers eine darüber hinaus gehende Befreiung von seiner Vergütungspflicht eingetreten ist.

#### 6. Pauschalierter Schadensersatz

- 6.1 Es wird ein pauschalisierter Schadensersatz in Höhe von 200 EUR pro Ladestation und Tag der Störung vereinbart, wenn er eine Störung der Fehlerkategorie 1 und Fehlerkategorie 2 gemäß 3.2 nach Ablauf der Reaktionszeit (Ziffer 3.6) nicht innerhalb der in Ziffer 4 festgelegten Wiederherstellungszeit beseitigt, und dies zu vertreten hat.