

Service-Level und Verfügbarkeit

Service-Level-Verfügbarkeit (SLA) ist die tatsächliche Verfügbarkeit des Zugangs und aller Funktionen der in einem Service-Level beschriebenen Dienst, ausgedrückt als Prozentsatz der geplanten Verfügbarkeit für diese Dienste.

Verfügbarkeit

Die Jahresverfügbarkeit errechnet sich für das jeweilige Jahr aus den maximal verfügbaren Minuten abzüglich der Ausfallzeit, dividiert durch die maximal verfügbaren Minuten im jeweiligen Jahr. Die maximal verfügbaren Minuten entsprechen der Gesamtzahl der Minuten im jeweiligen Jahr, in denen ein Vertragsverhältnis zwischen LeitzCloud und dem Kunden besteht. Die Downtime ist die Gesamtzahl der Minuten im jeweiligen Jahr, in denen die LeitzCloud-Instanz des Kunden nicht verfügbar war und in denen ein Vertragsverhältnis zwischen LeitzCloud und dem Kunden bestand. Die Zeiten der genutzten Wartungsfenster werden bei der Berechnung der Ausfallzeit nicht berücksichtigt.

- Wir werden uns bemühen, die Services von LeitzCloud zu allen Zeiten zu Ihrer Verfügung zu stellen. LeitzCloud sichert eine Verfügbarkeit des Dienstes von 99,9% zu.
- Es wird eine dauerhafte Sicherstellung der Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung sichergestellt.
- Es obliegt dem Kunden, die notwendigen Voraussetzungen für den ordnungsgemäßen Empfang der Leistungen zu schaffen, insbesondere die entsprechenden Empfangs-, Wiedergabe- und Verbindungseinrichtungen bereitzustellen und entsprechend der Bedienungsanleitung anzuschließen.
- Der Kunde ist darüber hinaus stets selbst dafür verantwortlich, ausreichende Sicherungskopien seiner hinterlegten Daten anzufertigen und vorzuhalten.
- Die Wartung kann jederzeit erfolgen, auch wenn dies die Verfügbarkeit des Dienstes beeinträchtigen kann. Die Wartung wird nach Möglichkeit im Voraus angekündigt.
- LeitzCloud kann die Cloud-Leistung von Zeit zu Zeit anpassen. Ihr Feedback und Ihre Vorschläge sind willkommen, aber letztendlich entscheiden wir, welche Anpassungen durchgeführt werden.

SLA-Norm

Die Dienste der SaaS-Plattform sind mit einer durchschnittlichen Verfügbarkeit von 99,9 % im Jahresmittel verfügbar. Die Verfügbarkeit kann demnächst auf der Statusseite nachverfolgt werden. Zeiten, in denen Wartungsfenster von LeitzCloud genutzt werden, werden bei der Verfügbarkeitsberechnung nicht berücksichtigt.

Merkmale der Störungsbehebung von LeitzCloud

- Proaktive Störungsbehebung durch automatisierte Überwachung der Systeme.
- Sicherstellung der Verfügbarkeit und der Zugang der Daten sowie die rasche Wiederherstellung bei einem physischen oder technischen Zwischenfall.
- Annahme von Problemmeldungen täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr per E-Mail via sla-support@leitz-cloud.com
- Gemeldete Probleme werden Werktags, von 9:00 bis 18:00 Uhr MEZ/MESZ, außer am 24.12. und 31.12. bearbeitet. Eine bestimmte Reaktionszeit wird nicht garantiert.

Dringlichkeit des Vorfalls

Des Weiteren beginnt eine Bearbeitung der gemeldeten Vorfälle innerhalb des folgenden Zeitfensters je nach Schwere des Vorfalls nach der Annahme des Vorfalls. LeitzCloud entscheidet über die Dringlichkeit des Vorfalls, außerdem wird die Bearbeitungszeit nicht garantiert. Hinzu erfolgt die Fehlerbehebung ausschließlich per Fernzugriff. Die Dokumentation der Bearbeitung eines gemeldeten Vorfalls ist ebenfalls auf unserer Statusseite zu finden.

Dringlichkeit	Hoch	Mittel	Niedrig
Beschreibung	Ein grundlegender Betriebsprozess ist nicht verfügbar.	Ein zentraler Geschäftsprozess ist stark beeinträchtigt.	Eine kleine Gruppe von Benutzern hat Probleme.
Fehlerbehebung beginnt	Innerhalb von 4 Stunden.	Innerhalb von 12 Stunden.	Innerhalb von 48 Stunden.

Haftung

LeitzCloud haftet nicht für den Verlust von Geschäft, Vertrag, Gewinnen, Folgeschäden oder wirtschaftliche Schäden. Dies gilt auch für den Fall, dass die zugesicherte Verfügbarkeit nicht eingehalten wurde.

Unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie [hier](#).