

Service Level Agreement

creoline GmbH

creoline GmbH
Bergstr. 9a
48341 Altenberge
Deutschland

Version: 1.5
Stand: 01.12.2023

CREOLINE GMBH

Bergstraße 9a
48341 Altenberge
Tel.: +49 2507 900 80 - 00
Fax: +49 2507 900 80 - 09
E-Mail: support@creoline.com

RECHTLICHE ANGABEN

Amtsgericht Steinfurt HRB 12374
Geschäftsführer: Linus Holtstiege
Steuernummer: 311/5860/2393
USt-IdNr.: DE 323 783 106
Gerichtsstand: Steinfurt, DE

BANKVERBINDUNGEN

IBAN: DE41 4035 1060 0075 0381 25
BIC: WELADED1STF · Sparkasse Steinfurt
IBAN: DE86 4007 0024 0999 0748 00
BIC: DEUTDEDB400 · Deutsche Bank

HINWEISE

Mehr Informationen zur Verarbeitung
personenbezogener Daten finden Sie auch in
unserer Datenschutzerklärung auf creoline.com.

1. Unser Serviceverständnis

Bei creoline (nachfolgend „Provider“ genannt) möchten wir Sie mit unserem persönlichen Kundenservice begeistern. Dabei spielt es keine Rolle, ob uns Ihr Anliegen per Telefon, E-Mail oder über unser Ticketsystem erreicht. Wir möchten Ihnen daher hiermit alle grundlegenden Informationen zu unseren Servicekanälen, Reaktionszeiten und Verfügbarkeiten bereitstellen. Das nachfolgende Service Level Agreement dient der Konkretisierung der nach dem jeweiligen Hauptvertrag zu erbringenden IT-Leistungen und gilt ergänzend zu unseren AGB, die Sie unter creoline.com/legal/toc einsehen können.

2. Begriffsbestimmungen

1. „Managed Server“ bezeichnet ein vom Kunden gewähltes Support Level. Hierbei übernimmt der Provider die Verantwortung für Wartung, Updates und für alle zugehörigen Dienste. Innerhalb des Support Level Managed Server wählt der Kunde einen Support Plan. Die zur Verfügung stehenden Pläne sind Basic, Business und Enterprise.
2. „Reaktionszeit“ ist definiert als Zeitraum, innerhalb dessen der Provider mit der Behebung einer gemeldeten Störung beginnt. Er beginnt mit Eingang der ersten Meldung der Störung beim Provider.
3. „Servicezeiten“ sind die Zeiten, in denen Kunden Anspruch auf Bearbeitung von Störungen und Mängeln haben.
4. „Unmanaged Server“ bezeichnet ein vom Kunden gewähltes Support Level. Hierbei übernimmt der Kunde selbst die Verantwortung für Installation, Konfiguration, Überwachung, Updates sowie die Funktionsfähigkeit aller zugehörigen Dienste.
5. „Werktage“ sind definiert als Wochentage von Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Providers.

3. Servicekanäle

1. Der Provider unterhält zur Entgegennahme von Störungs-/Fehlermeldungen, sonstigen Meldungen und Anfragen folgende Servicekanäle:
 - Ticketsystem, erreichbar über das Kundencenter
 - E-Mail, erreichbar unter support@creoline.com
 - Live-Chat, erreichbar über das Kundencenter
 - Telefonische Notfall-Hotline, erreichbar unter +49 2507 90080-34
2. Die Servicekanäle stehen werktags von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr offen (Servicezeiten).
3. Bei kritischen oder dringenden technischen Anfragen steht die telefonische Notfall-Hotline durchgehend und auch an Tagen, die keine Werktage sind, zur Verfügung (365 Tage / 24 Stunden). Im Rahmen der Notfall-Hotline wird das Anliegen durch einen Ansprechpartner aufgenommen, an einen Techniker weitergeleitet und schnellstmöglich bearbeitet.
4. Das Ticketsystem des Providers ist nach Login über das Kundencenter erreichbar. Hier können auch Anfragen, die eine Kundenverifizierung voraussetzen (z.B. Bestellungen oder Änderungen der Stammdaten), entgegengenommen werden.
5. Die Nichteinhaltung der Verfügbarkeit hat der Kunde dem Provider stets über die oben genannten Servicekanäle anzuzeigen.
6. Der Kunde hat Störungen und Fehler unverzüglich zu melden. Die Meldung soll eine möglichst detaillierte Beschreibung der Symptome enthalten.

CREOLINE GMBH

Bergstraße 9a
48341 Altenberge
Tel.: +49 2507 900 80 - 00
Fax: +49 2507 900 80 - 09
E-Mail: support@creoline.com

RECHTLICHE ANGABEN

Amtsgericht Steinfurt HRB 12374
Geschäftsführer: Linus Holtstiege
Steuernummer: 311/5860/2393
USt-IdNr.: DE 323 783 106
Gerichtsstand: Steinfurt, DE

BANKVERBINDUNGEN

IBAN: DE41 4035 1060 0075 0381 25
BIC: WELADED1STF · Sparkasse Steinfurt
IBAN: DE86 4007 0024 0999 0748 00
BIC: DEUTDEB400 · Deutsche Bank

HINWEISE

Mehr Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten finden Sie auch in unserer Datenschutzerklärung auf creoline.com.

4. Verfügbarkeit

1. Der Provider gewährleistet eine Verfügbarkeit der im Hauptvertrag vereinbarten IT-Leistungen von 99,9 % im Jahresmittel.
2. Die IT-Leistungen sind verfügbar, wenn sie im vereinbarten Zeitraum entsprechend der vereinbarten prozentualen Verfügbarkeitsquote erbracht wurden bzw. erreichbar sind.
3. Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bzw. der Verfügbarkeitsquote bleiben folgende Ausfallzeiten unberücksichtigt:
 - a) Ausfälle, die auf Fehlfunktionen von technischen Anlagen und/oder Netzkomponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs des Providers beruhen;
 - b) Ausfälle, die durch unsachgemäße Benutzung von Soft- oder Hardware durch den Kunden entstanden sind;
 - c) Ausfälle, die durch mit dem Kunden vereinbarte oder unvorhergesehen und dringend erforderliche, vom Provider nicht zu vertretende Wartungsarbeiten entstehen. Dringende Wartungsarbeiten können z.B. notwendig werden, um Sicherheitslücken, die eine akute Gefährdung der Daten- und/oder Systemsicherheit darstellen, zu schließen. Der Provider wird alle betroffenen Kunden in Fällen dringender Wartungsarbeiten per E-Mail informieren.
4. Der Provider führt geplante Wartungsarbeiten in folgenden Wartungsfenstern durch:
 - Sonntag 23:00 Uhr bis Montag 4:00 Uhr
 - Mittwoch 23:00 Uhr bis Donnerstag 4:00 Uhr
5. Der Kunde ist verpflichtet, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle unverzüglich an den Provider zu melden. Die Meldung soll eine möglichst detaillierte Beschreibung der Symptome der Störung enthalten.
6. Der Provider ist für die Messung der Verfügbarkeit verantwortlich. Messwerte können unter status.creoline.com eingesehen werden.

5. Fehlerkategorien

Auftretende und gemeldete Störungen und Fehler werden nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden in folgende Kategorien unterteilt:

| Fehlerkategorie | Beschreibung |
|------------------------|--|
| 1) Wesentliche Störung | Ausfall der gesamten IT-Leistung oder wesentlicher Teile davon, sodass eine Nutzung vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die resultierende Beeinträchtigung des Kunden ist derart wesentlich, dass eine sofortige Abhilfe unerlässlich ist. |
| 2) Mittlere Störung | Beeinträchtigung der IT-Leistung, sodass eine sinnvolle Nutzung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Mehrere parallel auftretende Störungen der Kategorie 2 können eine Störung der Kategorie 1 begründen. |
| 3) Geringe Störung | Störung, welche die Systemnutzung nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt. |

CREOLINE GMBH

Bergstraße 9a
 48341 Altenberge
 Tel.: +49 2507 900 80 - 00
 Fax: +49 2507 900 80 - 09
 E-Mail: support@creoline.com

RECHTLICHE ANGABEN

Amtsgericht Steinfurt HRB 12374
 Geschäftsführer: Linus Holtstiege
 Steuernummer: 311/5860/2393
 USt-IdNr.: DE 323 783 106
 Gerichtsstand: Steinfurt, DE

BANKVERBINDUNGEN

IBAN: DE41 4035 1060 0075 0381 25
 BIC: WELADED1STF · Sparkasse Steinfurt
 IBAN: DE86 4007 0024 0999 0748 00
 BIC: DEUTDEDB400 · Deutsche Bank

HINWEISE

Mehr Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten finden Sie auch in unserer Datenschutzerklärung auf creoline.com.

6. Reaktionszeiten

1. Entsprechend der Kategorisierung werden während der Servicezeiten die folgenden Reaktionszeiten zugesagt.

| Fehlerkategorie | Reaktionszeit | | | |
|------------------------|---------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|
| | Standard | Managed Service Basic | Managed Service Business | Managed Service Enterprise |
| 1) Wesentliche Störung | 6 Stunden | 2 Stunden | 1 Stunde | 30 Minuten |
| 2) Mittlere Störung | 24 Stunden | 12 Stunden | 6 Stunden | 3 Stunden |
| 3) Geringe Störung | 24 Stunden* | 24 Stunden* | 12 Stunden | 6 Stunden |

* Läuft nur binnen der Servicezeiten

2. Die Reaktionszeiten gelten nur für Störungen, die nicht durch den Kunden verursacht wurden.
3. Geht die Meldung außerhalb der Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

7. Pönale

1. Im Falle der Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit gewährt der Provider eine Erstattung der Vergütung gemäß Hauptvertrag nach den folgenden Störungsklassen:
 - ab einschließlich 99,9 %: 0 % Minderung
 - ab einschließlich 98,9 % bis 99,8 %: 5 % Minderung
 - unter 98,8 %: 10 % Minderung
2. Im Falle der Nichteinhaltung der vereinbarten Reaktionszeit gewährt der Provider eine Minderung der errechneten täglichen Vergütung in Höhe von 10 %.
3. Der Maximalbetrag der jährlich gewährten Minderung entspricht einer monatlichen Vergütung. Weitere Ansprüche des Kunden bleiben unberührt.

CREOLINE GMBH

Bergstraße 9a
48341 Altenberge
Tel.: +49 2507 900 80 - 00
Fax: +49 2507 900 80 - 09
E-Mail: support@creoline.com

RECHTLICHE ANGABEN

Amtsgericht Steinfurt HRB 12374
Geschäftsführer: Linus Holtstiege
Steuernummer: 311/5860/2393
USt-IdNr.: DE 323 783 106
Gerichtsstand: Steinfurt, DE

BANKVERBINDUNGEN

IBAN: DE41 4035 1060 0075 0381 25
BIC: WELADED1STF · Sparkasse Steinfurt
IBAN: DE86 4007 0024 0999 0748 00
BIC: DEUTDEDB400 · Deutsche Bank

HINWEISE

Mehr Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten finden Sie auch in unserer Datenschutzerklärung auf creoline.com.