

# Service Level Agreement – Verfügbarkeit und Supportleistungen

## 1. Verfügbarkeit von SaaS-Infrastruktur und API-Schnittstellen

Unsere SaaS-Infrastruktur stellt mehrere, unterschiedliche Services für Sie bereit. Als zentraler Service und damit unsere wesentliche Leistung im Rahmen der Bereitstellung der edudip-Anwendung verstehen wir die Durchführung von Webinaren. Die Service-Komponenten, die zur Durchführung von Webinaren technisch notwendig sind, werden daher als „**primäre Service-Komponenten**“ bezeichnet. Weitere Komponenten, die zur Durchführung von sonstigen Funktionen benötigt werden, werden als „**sekundäre Service-Komponenten**“ bezeichnet. In diesem Service Level Agreement unterscheiden wir zwischen primären und sekundären Service-Komponenten im Hinblick auf die vereinbarte Verfügbarkeit der jeweiligen Dienste.

### 1.2. Definition zur Verfügbarkeit der Service-Komponenten

Ein Service ist verfügbar, wenn:

- er im Verantwortungsbereich von edudip über das Netzwerk erreichbar ist.
- er eine definierte, servicespezifische Aufgabe entsprechend der vertraglichen Vereinbarung ausführt.

Nach Maßgabe von Ziffer 2.1 von edudip an den Kunden gemeldete Wartungsfenster bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht.

### 1.3. Primäre Service-Komponenten

Die folgenden primären Service-Komponenten sind von zentraler Bedeutung für die Durchführung von Webinaren:

- **Medien-Server:** Verwaltet die Video- und Audio-Verbindungen der Webinare.
- **Echtzeit-API:** Stellt die Synchronisation der Webinar-Inhalte zwischen den Webinar-Teilnehmern sicher.
- **API & Datenbank:** Verwalten die Webinar- und Teilnehmerdaten.
- **Frontend (Raum, Landingpage, Dashboard):** Stellen die Benutzeroberflächen bereit.

**Service-Level Objective (SLO) für Primär-Komponenten:** 99,6% Verfügbarkeit pro Kalenderjahr

### 1.4. Sekundäre Service-Komponenten

Die folgenden sekundären Service-Komponenten unterstützen die Webinar-Durchführung:

- **Telefoneinwahl:** Stellt den Dienst für die Einwahl per Telefon zum Webinar bereit.
- **Aufzeichnungen:** Führt die Aufzeichnungen von Webinaren durch.

**Service-Level Objective (SLO) für Sekundär-Komponenten:** 99,0% Verfügbarkeit pro Kalenderjahr

### 1.5. Kostenfreie Dienste und Beta-Funktionen

Funktionen und Services, die wir kostenfrei bereitstellen oder die eindeutig als Beta-Version gekennzeichnet sind (in den Release Notes, im Helpcenter und/oder an der Funktion selbst), sind von den Verfügbarkeitszusagen dieses Service Level Agreements ausgenommen.

## 1.6. Pönalen bei Unterschreiten der Verfügbarkeitszusagen

Meldet der Kunde bis spätestens 30 Tage nach Ende eines Vertragsjahres eine Unterschreitung der Verfügbarkeitszusagen an edudip, ist edudip in den Fällen einer berechtigten Meldung zur Zahlung einer Pönale nach Maßgabe der nachstehenden Tabelle an den Kunden verpflichtet.

Pönale (% der jährlich zu zahlenden Vergütung*)	Verfügbarkeit (%) Primäre Service-Komponenten**	Verfügbarkeit (%) - Sekundäre Service-Komponenten**
0%	< 100% - 99,6%	< 100% - 99,0%
20%	< 99,6% - 99,3%	< 99,0% - 98,0%
40%	< 99,3% - 99,0%	< 98,0% - 97,0%
60%	< 99,0%	< 97,0%
* ggfs. anfallende Pönalen werden mit der nächsten Rechnung verrechnet bzw. an den Kunden ausgezahlt; ist die vereinbarte Vergütung nicht jährlich an edudip zu entrichten, erfolgt die Berechnung der für die Berechnung der Pönalen maßgeblichen jährlichen Vergütung jeweils <i>pro rata</i> .		
** Eine Pönale für die Unterschreitung der Verfügbarkeitszusagen kann lediglich einmal verlangt werden, selbst wenn ggfs. sowohl die Verfügbarkeitszusage für Primäre Service-Komponenten als auch die Verfügbarkeitszusage für Sekundäre Service-Komponenten innerhalb desselben Jahres unterschritten werden; der Kunde hat in solchen Fällen Anspruch auf die jeweils höchste Pönale (Beispiel: Verfügbarkeit (%) Primäre Service-Komponenten: 99,4%, Verfügbarkeit (%) Sekundäre Service-Komponenten: 97,8% → der Kunde hat einmalig Anspruch auf eine Pönale i.H.v. 40% der jährlich zu zahlenden Vergütung.		

## 1.7. Inhouse-Support

Der Inhouse-Support ist während der Geschäftszeiten von edudip telefonisch oder per E-Mail erreichbar. Es gelten die folgenden Geschäftszeiten:

- Werktags von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr.
- An Samstagen, Sonntagen und Feiertagen (in NRW) ist der Support nicht erreichbar.

Über den Inhouse-Support sollen aufgetretene Störungen aufgenommen werden und seitens edudip schnellstmöglich eine Reaktion an den Kunden erfolgen. „Reaktion“ bedeutet eine elektronische Benachrichtigung an den Kunden, dass seine Anfrage aufgenommen wurde und vom Serviceteam von edudip bearbeitet wird.

**Service-Level Objective (SLO) für Inhouse-Support:** Reaktion innerhalb von 45 Minuten nach Eingang der Störungsmeldung per E-Mail an support@edudip.com innerhalb der Geschäftszeiten

Pönale (% der jährlich zu zahlenden Vergütung*)	Verfehlen der zugesagten Reaktionszeit um bis zu 15 Minuten (Anzahl)**	Verfehlen der zugesagten Reaktionszeit bis zu 45 Minuten (Anzahl)**	Verfehlen der zugesagten Reaktionszeit über 45 Minuten (Anzahl)**
0%	1	0	0
5%	2-5	1	0
10%	>5	>1	>0
* ggfs. anfallende Pönalen werden mit der nächsten Rechnung verrechnet bzw. an den Kunden ausgezahlt; ist die vereinbarte Vergütung nicht jährlich an edudip zu entrichten, erfolgt die Berechnung der für die Berechnung der Pönalen maßgeblichen jährlichen Vergütung jeweils <i>pro rata</i> .			
** Der Kunde hat bereits Anspruch auf eine Pönale, wenn die zugesagte Reaktionszeit nach Maßgabe <u>einer</u> der oben genannten Spalten überschritten wird.			

## 2. Wartungsarbeiten

Für die Durchführung von Wartungsarbeiten stellen wir sicher, dass Sie stets über Änderungen und mögliche Auswirkungen informiert sind.

### 2.1. Ankündigung von Wartungsfenstern:

In unserem Techletter\*\*\* informieren wir Sie mindestens zwei Wochen im Voraus über Wartungsfenster für geplante Wartungsarbeiten. Diese Mitteilung enthält die folgenden Informationen:

- **Startzeit und Dauer:** Die genaue Uhrzeit, zu der die geplanten Wartungsarbeiten beginnen, sowie die voraussichtliche Dauer der geplanten Wartungsarbeiten.
- **Impact-Level und betroffene Dienste:** Eine Bewertung des Ausmaßes der geplanten Änderungen sowie eine Liste der betroffenen Dienste.
- **Details zu Breaking Changes:** Eine technische und fachliche Beschreibung der Änderungen, die Auswirkungen auf Ihre Nutzung der edudip-Anwendung haben könnten. Dies beinhaltet Änderungen, die möglicherweise Maßnahmen Ihrerseits erfordern, um unsere Leistungen weiterhin nutzen zu können.

\*\*\* Die Anmeldung zu dem Techletter finden Sie im Footer unserer Webseite <https://www.edudip.com>.

### 2.2. Zeitplanung für Wartungsfenster:

Geplante Wartungsarbeiten werden ausschließlich zu den folgenden Zeiten geplant:

- Montags bis freitags zwischen 21:00 Uhr und 07:00 Uhr.
- Samstags ganztägig.

Wir stellen sicher, dass Wartungsfenster für geplante Wartungsarbeiten nicht mit Veranstaltungen kollidieren, zu denen sich zum Zeitpunkt unserer Ankündigung bereits mehr als 30 Teilnehmer angemeldet haben.

Es finden keine geplanten Wartungsarbeiten an Sonn- oder Feiertagen (NRW) statt.

### **2.3. Sicherstellung der Verfügbarkeit:**

Der Umfang und die Dauer geplanter Wartungsarbeiten werden so festgelegt, dass alle Dienste außerhalb der angekündigten Wartungsfenster verfügbar sind. Dies schließt die Implementierung von Rollback-Mechanismen ein, die im Falle von Komplikationen greifen.

## 2.4. Art der durchzuführenden Arbeiten:

Während eines Wartungsfensters können folgende geplante Wartungsarbeiten durchgeführt werden:

- Breaking Changes an der SaaS-Infrastruktur oder der edudip-Anwendung.
- Komplexe Änderungen an der SaaS-Infrastruktur und der edudip-Anwendung, die nicht innerhalb von 5 Minuten zurückgerollt werden können.
- Sonstige Änderungen, die eine erwartete Ausfallzeit des Produktivsystems oder seiner Teile erfordern.

## 2.5. Ausnahmen:

Folgende Änderungen sind von den oben beschriebenen Vereinbarungen ausgenommen:

- **Notfall-Wartungsarbeiten:** Diese Änderungen müssen schnellstmöglich bereitgestellt werden. In solchen Fällen erfolgt die Information an die Kunden weiterhin, jedoch ohne Vorgabe von Vorlaufzeiten. Als „kritisch“ gelten Änderungen, die eine akute Störung des Produktivsystems, offene Sicherheitslücken mit einer unmittelbaren Gefährdung der Kundendaten und -systeme, eine unmittelbare Gefährdung des Produktivbetriebs oder unmittelbar drohende Performance-Probleme im Produktivsystem zur Folge haben.
- **Kontinuierliche Updates und Bugfixes:** Updates und Bugfixes, die keine der unter Ziffer 2.4 beschriebenen Arbeiten beinhalten, werden kontinuierlich und ohne Vorankündigung ausgerollt. Informationen zu diesen Änderungen sind im Änderungsprotokoll nachzulesen.