

Service Level Agreement

	SILBER	GOLD	PLATIN
Visuelles Monitoring	✓	✓	✓
Statistiken & Grafiken	✓	✓	✓
Rechenzentrum ISO27001	✓	✓	✓
Unternehmen ISO27001 in Umsetzung	✓	✓	✓
DSGVO	✓	✓	✓
NIS2 in Umsetzung	✓	✓	✓
CSRD/ESRS in Umsetzung	✓	✓	✓
100% Green Energy	✓	✓	✓
Garantierte Erreichbarkeit	✓	✓	✓
Netzwerk-Erreichbarkeit	99,99%	99,99%	99,99%
Dienst-Erreichbarkeit	99,50%	99,80%	99,90%
Garantierte Reaktionszeit	✓	✓	✓
Allgemein	max. 24h	max. 12h	max. 4h
Notfälle innerhalb Bürozeiten	max. 4h	max. 2h	max. 30min
Notfälle außerhalb Bürozeiten	-	max. 2h	max. 30min
Notfall Tel. Support 24x7	-	✓	✓
Erweitertes-Wartungsfenster	-	-	✓
24x7 Aktive Reaktion auf Dienst-Erreichbarkeit	-	-	✓
Sicherheitsupdates	✓	✓	✓
24x7 Infrastruktur-Überwachung	✓	✓	✓
Support zu Bürozeiten	✓	✓	✓
Software-Updates	✓	✓	✓

Stundensatz

Bürozeiten

Montag - Freitag
8:00 bis 17:00
120€ pro Stunde

Außerhalb der Bürozeiten

240€ pro Stunde

PLATIN

Die SLA des Management Levels PLATIN steht für höchste Erreichbarkeit, Priorität und Premium-Support.

Sie umfasst 24/7-Überwachung, aktive Reaktion, schnelle Reaktionszeiten, proaktive Systempflege und bevorzugten Support – für Hosting auf Enterprise-Niveau.

GOLD

Die SLA des Management Levels GOLD steht für hohe Leistung, Sicherheit und Effizienz. Sie bietet erweiterte Überwachung, schnelle Reaktionszeiten, regelmäßige Systempflege und priorisierten Support – für zuverlässiges Hosting auf Business-Niveau.

SILBER

Die SLA des Management Levels SILBER steht für solides Monitoring, regelmäßige Systempflege und Support während der Bürozeiten – für stabiles Hosting im Basisbetrieb.





Visuelles Monitoring

Im **ecomDATA Network Operations Center (NOC)** wird der Status Ihrer Systeme in Echtzeit auf mehreren großformatigen Displays zu Bürozeiten überwacht. So erkennen unsere Techniker mögliche Störungen sofort – bevor sie Auswirkungen haben. Probleme werden unmittelbar identifiziert, verhindert und behoben, damit Ihre Services jederzeit zuverlässig und performant laufen.



Aktive Reaktion auf Dienst-Erreichbarkeit

Unsere Servicetechniker reagieren 24/7, sobald das Monitoring ein kritisches Problem der überwachten Dienste erkennt. Durch schnelle Analyse und gezieltes Eingreifen können Störungen unmittelbar behoben und Ausfälle vermieden werden.



Compliance

ecomDATA befindet sich im Zertifizierungsprozess nach **ISO 27001** und erfüllt bereits die Anforderungen der **GDPR**. Zudem arbeitet **ecomDATA** aktiv an der Umsetzung von **CSRD/ESRS** und ist **NIS2-ready**. Damit entsteht ein umfassendes Informationssicherheits- und Compliance-Framework, das **Kontinuität, Sicherheit und Qualität** dauerhaft sicherstellt.



Support

Das **Service Level Agreement (SLA)** von **ecomDATA** umfasst eine Vielzahl von Leistungen, welche direkt in der Produktbeschreibung definiert werden (z.B. die Durchführung von Updates, Optimierungen, Beratung, Unterstützung bei Konfigurationen, Notfälle, dringende Wartungsarbeiten und vieles mehr).



Garantierte Reaktionszeiten

Im Falle einer Störung oder eines Problems garantiert **ecomDATA** eine schnelle und verbindliche Reaktionszeit. Die genaue Dauer richtet sich nach dem jeweiligen **Service Level Agreement (SLA)** und dem Zeitpunkt des Eingriffs.



24/7 Notfall-Telefonsupport

Abhängig vom gebuchten **Management-Level** steht Ihnen bei **ecomDATA** unser technischer Support **rund um die Uhr (24/7)** zur Verfügung. Über die **Notfall-Support-Funktion** in unserem Kundencenter erhalten Sie direkt die **Notfall-Telefonnummer** zu einem qualifizierten Techniker, der sofort reagiert, Maßnahmen einleitet und Sie bei der schnellen Lösung des Problems unterstützt.



24/7 Infrastruktur-Überwachung

ecomDATA überwacht 24/7 automatisch über 10.000 Messpunkte der internen Infrastruktur. Sobald sich ein Problem abzeichnet, wird das diensthabende Team umgehend informiert. So können potenzielle Probleme frühzeitig erkannt und Ausfälle häufig verhindert werden.



Garantierte-Erreichbarkeit

ecomDATA bietet je nach Service Level Agreement verschiedene **Erreichbarkeitsgarantien**. Diese gewährleisten, dass Ihre Systeme jederzeit erreichbar sind – rund um die Uhr. Sollte eine zugesicherte Erreichbarkeit einmal unterschritten werden, kann der Auftraggeber **auf Antrag** eine **SLA-Gutschrift anfordern** – gemäß den Bestimmungen dieses SLA.



Software-Updates

Die **Sicherheit Ihrer Systeme** hat für **ecomDATA** höchste Priorität. Deshalb werden regelmäßig **Sicherheitsupdates über den gesamten Software-Stack** hinweg durchgeführt – von der Basisinfrastruktur bis zu den **definierten Anwendungskomponenten**. So bleibt Ihre Umgebung stets aktuell, stabil und bestens vor Sicherheitsrisiken geschützt.



100% Green Energy

Die von **ecomDATA** genutzten **Rechenzentren und Bürostandorte** werden mit **Strom aus 100 % erneuerbaren Energien** betrieben, **nachweisbar über Herkunftsnachweise**.



Dokumentation

Für jede Lösung führt **ecomDATA** eine **umfassende Dokumentation**, in der alle relevanten Informationen und Maßnahmen detailliert festgehalten werden. Die wichtigsten Inhalte können Sie jederzeit online einsehen – für vollständige Transparenz über Ihre Systeme und alle durchgeführten Arbeiten.



Erweitertes-Wartungsfenster

Mit dem erweiterten Wartungsfenster können Sie **zusätzliche Aufgaben außerhalb unserer Bürozeiten** beauftragen – z. B. Änderungen, Updates oder Anpassungen nach Ihren Vorgaben. Die Anfrage stellen Sie über unser Ticketsystem mit gewünschtem Zeitfenster und kurzer Beschreibung.

Service Level Agreement (SLA) und Zusatzbedingungen für die Verwaltung von Systemen, Software und Daten.

Dieses SLA gilt ergänzend zu den AGB der ecomDATA GmbH. Die AGB bleiben für alle rechtlichen und kaufmännischen Regelungen (insbesondere Haftung, Rechtswahl, Gerichtsstand, Zahlungsbedingungen) unverändert maßgeblich. Dieses SLA präzisiert als individuell vereinbarte **technische Leistungsbeschreibung** die betrieblichen Parameter (u. a. Erreichbarkeit/Verfügbarkeit, Reaktionszeiten, Monitoring, Messmethodik) und führt **Service-Credits** als freiwilligen, pauschalen Ausgleichsmechanismus ein. Eine Änderung oder Erweiterung der AGB ist damit nicht verbunden. Die deutsche Fassung ist rechtsverbindlich; Übersetzungen dienen nur der Information. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts; Gerichtsstand ist Oberwart (Österreich).

Definitionen

ecomDATA:	ecomDATA GmbH, mit Sitz in Österreich.
Auftraggeber:	Der Vertragspartner gemäß Beauftragung, einschließlich der in der Zugriffsverwaltung (ACL) berechtigten Personen/Unternehmen sowie der vom Auftraggeber beauftragten Organisationen.
Management:	Installation, Konfiguration, Wartung, Instandsetzung oder sonstige Bearbeitung von Hardware, Software und/oder Daten ausschließlich per Remote-Zugriff.
Software-Updates:	Von ecomDATA durchgeführte bzw. verantwortete Aktualisierungen des definierten Software-Stacks (inkl. Sicherheitsupdates).
Produkt/System:	Physische oder virtuelle Instanz (z. B. Server, Switches, Router, Firewalls, SAN/NAS, Compute-Ressourcen, Speichermedien, Peripherie, Cloud-Ressourcen).
Software:	Anwendungen, Firmware, Betriebssysteme, Skripte, Treiber, Kernel, Dienste und vergleichbare Softwarekomponenten.
Software-Stack:	Die Gesamtheit der Applikationen und Betriebssystemkomponenten, die für den Betrieb eines konkreten Dienstes erforderlich sind. Der jeweils maßgebliche Software-Stack ist im zugehörigen Produkt beschrieben.
Erweitertes-Wartungsfenster:	Vom Auftraggeber über das Ticketsystem beauftragte, zusätzliche Management-Leistungen außerhalb der Geschäftszeiten, die nicht durch einen Notfall ausgelöst sind (z. B. Änderungen, Updates, Konfigurationen, Installationen, Anpassungen, Prüfungen oder geplante Arbeiten nach Vorgabe des Auftraggebers). Die Durchführung erfolgt nach Best-Effort im vereinbarten Zeitfenster und gemäß gebuchtem Management-Level sowie den vereinbarten Entgelten.
Daten:	Sämtliche Datenarten, insbesondere Datenbanken, E-Mails, Dokumente, Medieninhalte und Softwareartefakte.
SLA:	Service Level Agreement mit Festlegungen zu Leistungsniveaus, Reaktionszeiten, Erwartungen, Pflichten und zugehörigen Entgelten.
Notfall:	Unerreichbarkeit oder unzureichende Funktion eines geschäftskritischen, von ecomDATA verantworteten Dienstes, als Notfall erfasst.
Visuelles Monitoring:	Störungsmeldungen werden im ecomDATA Network Operations Center (NOC) angezeigt; zuständige Mitarbeiter werden unverzüglich alarmiert.
Dienst (Service):	Server und/oder Betriebsdienst, z. B. RDP-Server, Mail-Server, Web-Server, DNS-Dienst u. ä.
Monitoring-Meldungen:	Alarmmeldungen werden rund um die Uhr zeitnah an den Bereitschaftsdienst von ecomDATA übermittelt.
Notfall-Reaktionszeit:	Maximaler Zeitraum zwischen Eingang einer Notfallmeldung und Beginn der Maßnahmen durch ecomDATA – unabhängig von Tag und Uhrzeit, gemäß gebuchtem Management-Level.
Ausfallzeit (Downtime):	Zeitraum, in dem ein Dienst nicht oder nicht ausreichend nutzbar ist.
Folgeausfallzeit:	Ausfall eines Dienstes infolge des Ausfalls anderer Dienste/Komponenten/Netze.
Erreichbarkeitsgarantie:	Zielerreichbarkeit im jeweiligen Abrechnungszeitraum gemäß SLA.
Netzwerk-Erreichbarkeit:	IP-Konnektivität von einem oder mehreren Messpunkten (ICMP/TCP) aus dem ecomDATA-Netzwerk zu definierten Knotenpunkten außerhalb des ecomDATA Netzwerks.
Dienst-Erreichbarkeit (Availability):	Bestimmungsgemäße Erreichbarkeit eines konkret vereinbarten Dienstes (z. B. HTTP-200 auf definierter URL, Verfügbarkeit über das RDP Protokoll).
Messzeitraum:	Kalendermonat; maßgeblich sind ecomDATA-Monitoringdaten.
Supportzeit:	Zeitraum, in dem ecomDATA Management-/Helpdesk-Leistungen erbringt; außerhalb der Geschäftszeiten gemäß gebuchtem Management-Level (z. B. PLATIN) bei Notfällen.
Notfall-Support:	Management-/Helpdesk-Leistungen aufgrund eines Notfalls.
Störung (Incident):	Ereignis, das zu Ausfallzeit, Datenverlust oder Sicherheitsvorfall führt.
Umfang:	Sämtliche von ecomDATA verantworteten Management-Leistungen.
Infrastruktur:	Für die Dienste erforderliche Basisumgebung (z. B. Netzwerk, Cloud-Umgebung).
Best-Effort:	Zumutbarer, dem Management-Level entsprechender Aufwand nach Lage, Umständen und Dringlichkeit.
Dokumentation:	Erfassung relevanter Informationen zu Hardware/Software/Daten.
Statistiken & Grafiken:	Über Zeitraum gespeicherte Kennzahlen/Verläufe (z. B. Wachstum, Performance).
ACL:	Zugriffsliste berechtigter Personen/Organisationen des Auftraggebers; Verwaltung über das ecomDATA-Kundencenter (Benutzer).
Statusseite:	Öffentlich einsehbare Informationsseite von ecomDATA unter status.ecomdata.de mit aktuellen Meldungen zu Störungen, Erreichbarkeiten und (dringenden) Wartungen.
Kundenverschulden:	Jede Ursache für Ausfallzeiten oder Beeinträchtigungen, die im Verantwortungs- oder Einflussbereich des Auftraggebers liegt. Hierzu zählen insbesondere (ohne abschließenden Charakter): a) Fehlkonfigurationen, Änderungen oder Eingriffe an Systemen/Software/Netzwerken durch den Auftraggeber oder von ihm beauftragte Dritte; b) mangelnde Pflege/Aktualisierung kundenseitiger Software (inkl. Applikationen, CMS, Plugins, Themes, Schnittstellen, Skripte); c) unzureichende Bereitstellung/Verwaltung von Zugangsdaten, Rechten, ACLs und Kommunikationswegen; d) Überschreitung vereinbarter Kapazitäten/Quotas/Rate Limits, fehlerhafte oder nicht getestete Deployments/Builds; e) Inhalte/Workloads des Auftraggebers (z. B. übermäßiger Ressourcenverbrauch, Endlosschleifen, fehlerhafte Cronjobs, Spamversand); f) Sicherheitsvorfälle, die auf kundenseitige Ursachen zurückgehen (z. B. kompromittierte Accounts, unsichere Konfigurationen, nicht geschlossene Schwachstellen in kundenseitiger Software); g) Wartungen, Tests, Last-/Penetrationstests oder sonstige Maßnahmen, die der Auftraggeber ausführt oder veranlasst, ohne mit ecomDATA abgestimmtes Wartungsfenster; h) Nichtbefolgung oder Verzögerung empfohlener Maßnahmen/Upgrades durch den Auftraggeber.

1. Anweisungen und Kosten

- Der Auftraggeber kann Anweisungen schriftlich, telefonisch oder über das ecomDATA-Kundencenter erteilen. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind solche Anweisungen stets verbindlich, auch ohne Unterschrift. Besteht ein SLA, kann ecomDATA bei erkannter Störung oder zur Behebung von Problemen eigenständig tätig werden.
- Für Anweisungen können Kosten nach Aufwand entstehen. Soweit nicht ausdrücklich vorab vereinbart, erfolgt die Verrechnung nach den jeweils gültigen Stundensätzen von ecomDATA.
- SLA-Pakete bzw. Management-Level können inkludierte Leistungen (z. B. Monitoring, Patch-/Update-Service, Berichte, 24/7-Notfallkontakt) und/oder inkludierte Kontingente (z. B. Remote-Management-/Supportzeiten) enthalten. ecomDATA erbringt keinen Vor-Ort-Support; Reisezeiten fallen nicht an. Der konkrete Leistungsumfang und etwaige Kontingente ergeben sich aus der Produktbeschreibung.
- Vermeidbare Störungen, die ecomDATA zu vertreten hat, werden nicht dem Auftraggeber verrechnet.
- Die Abrechnung erfolgt in 15-Minuten-Takten. Die Mindestabrechnung beträgt 15 Minuten; angebrochene Takte werden auf den nächsten vollen 15-Minuten-Takt aufgerundet.
- Die Zeit zählt ab Tätigkeitsbeginn (inkl. administrativer Arbeiten) bis zum Abschluss (inkl. Administration).
- Zusatzkosten (z. B. Ersatz-/Leihgeräte, Fremdleistungen) werden weiterverrechnet, sofern nicht als Service/Leistungspaket bezogen. Soweit die Dringlichkeit es zulässt, informiert ecomDATA vorab über außergewöhnliche Kosten.
- Für Spezialwissen, Spezialwerkzeuge oder außergewöhnliche Verfahren (u. a. bei unbekannter/exotischer Hard-/Software, Datenrettung) können zusätzliche Kosten anfallen; soweit zumutbar erfolgt Vorabinformation.
- In Ausnahmefällen kann ecomDATA geeignete Subunternehmer/Fremdpersonal einsetzen (z. B. RZ-Technik). ecomDATA bleibt gegenüber dem Auftraggeber verantwortlich für die vertragsgemäße Leistungserbringung und verpflichtet Subunternehmer auf Vertraulichkeit und Datenschutz.
- ecomDATA dokumentiert Datum, Start/Ende, eingesetzte Personen, Kurzbeschreibung.
- Zugangsdaten werden von ecomDATA ausschließlich zum Zweck der Auftragsbearbeitung verarbeitet. Die Übermittlung erfolgt ausschließlich über das ecomDATA-Kundencenter (Bereich „Sensible Daten“). Während der Ticketbearbeitung werden die Zugangsdaten verschlüsselt gespeichert; Zugriffe sind auf befugte Personen beschränkt und werden protokolliert. Nach Schließung des Tickets werden die im Bereich „Sensible Daten“ bereitgestellten Zugangsdaten automatisch gelöscht. Der Auftraggeber hat Zugänge zu ändern und Zugriffe zu entziehen. Die Übermittlung alternativer Kanäle (E-Mail etc.) gilt als nicht zulässig; ecomDATA kann solche Daten aus Sicherheitsgründen löschen oder zur Rückübermittlung auffordern.
- Stundensätze beziehen sich auf einen Techniker; zur Beschleunigung oder bei Spezialanforderungen kann ecomDATA mehrere Techniker einsetzen.

2. Service Level Agreement

- 2.1. In der SLA-Übersicht sind die angebotenen Standard-SLAs dargestellt. Die Bedingungen einer kundenspezifischen SLA entsprechen stets den Bedingungen dieses Dokuments, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Die produktspezifischen Bestandteile (inkludierte Leistungen/Kontingente, technische Parameter) sind auf der jeweiligen Produktseite von ecomDATA beschrieben und präzisieren die SLA-Übersicht im Rahmen dieses SLA. Geltungsrahmen: Vorrangig gelten die AGB, anschließend dieses SLA. Die Produktseite konkretisiert ausschließlich den Leistungsumfang; Rechtswahl, Haftung, Erreichbarkeits- und Gutschriftenregelungen ergeben sich allein aus AGB und diesem SLA.
- 2.2. Sofern ecomDATA Dokumentation und/oder Trenddiagramme zu Geräten/Software/Daten führt, verbleiben diese Informationen im Eigentum von ecomDATA. Teile dieser Informationen können im ecomDATA-Kundencenter bereitgestellt werden. Aufzeichnungen von Trenddiagrammen werden nur geführt, soweit dies für die Umsetzung der SLA möglich und praktikabel ist. Unberührt bleiben gesetzliche Datenschutzrechte (z. B. Auskunft, Löschung), soweit personenbezogene Daten betroffen sind.
- 2.3. Wenn ecomDATA ein Monitoring der Systeme durchführt, wird zwischen Überwachung während der Geschäftszeiten und außerhalb der Geschäftszeiten unterschieden (gemäß gebuchtem Management-Level). ecomDATA überwacht die Erreichbarkeit ausdrücklich vereinbarter kritischer Dienste, soweit möglich. Das Monitoring erfolgt aus einem oder mehreren internen und/oder externen Netzen. Geht über das Monitoring eine Notfallmeldung ein, handelt ecomDATA gemäß der SLA innerhalb der maximalen Reaktionszeit. ecomDATA kann beim Eingang einer Monitoringmeldung eine kurze Wartezeit von wenigen Minuten anwenden, um Fehlalarme auszuschließen.
- 2.4. Supportanfragen und Management-Anforderungen werden im Allgemeinen innerhalb der maximalen Reaktionszeit bearbeitet. Die Reaktionszeit bezieht sich grundsätzlich auf die Bürozeiten und kann angemessen abweichen, wenn keine (klare) Dringlichkeit besteht. Die Reaktionszeit bezieht sich auf den Beginn qualifizierter Maßnahmen. Gemessen wird die Reaktionszeit gemäß 2.23.
- 2.5. ecomDATA dokumentiert Messpunkte, Probe-Typen (ICMP/TCP/HTTP), Timeout/Retry-Logik und Aggregation im Monitoring. Diese Angaben werden dem Auftraggeber auf Anfrage in Kurzform bereitgestellt. Für Service-Credits sind die Monitoring- und Dokumentationsdaten von ecomDATA maßgeblich.
- 2.6. Sofern 24/7-Telefon-Notfallsupport im gebuchten Level vorgesehen ist, kann der Auftraggeber ecomDATA rund um die Uhr unter Verwendung der im Kundencenter bereitgestellten Telefonnummer kontaktieren. Nach Meldung eines Notfalls beginnt ecomDATA die Bearbeitung innerhalb der maximalen Notfall-Reaktionszeit.
- 2.7. Außerhalb der Geschäftszeiten können Notfälle ausschließlich telefonisch gemeldet werden; erst mit telefonischer Meldung gilt der Notfall als eingegangen. Während der Geschäftszeiten können Notfälle telefonisch oder als „kritisches Ticket“ über das ecomDATA-Kundencenter gemeldet werden. Meldungen über andere Kanäle (z. B. Standard-Tickets/E-Mail) gelten nicht als Notfallmeldung. Vor Absetzen der Meldung verpflichtet sich der Auftraggeber festzustellen, ob der Notfall im Verantwortungsbereich von ecomDATA liegt und ob die Störung bereits auf der Statusseite (status.ecomdata.de) gemeldet ist. Bis zur ordnungsgemäßen Notfallmeldung kann ecomDATA Reaktionszeit und Erreichbarkeit nicht zusichern.
- 2.8. Der Auftraggeber ist sich bewusst, dass das Erstellen von Backups nicht garantiert, dass diese stets den richtigen Inhalt aufweisen. ecomDATA führt im Rahmen des ISMS risikoorientierte, querschnittliche Stichproben von Backups über den gesamten Kundenbestand zur internen Qualitätssicherung durch; daraus entstehen keine individuellen Ansprüche. Die Inhaltsverifikation von Backups, einschließlich testweiser Wiederherstellungen, liegt in der Verantwortung des Auftraggebers.
- 2.9. Stellt sich eine außerhalb der Geschäftszeiten abgesetzte Meldung nicht als Notfall heraus und/oder fällt sie nicht in den Management-Umfang von ecomDATA und/oder wurde sie durch den Auftraggeber verursacht, wird der Vorgang nach Stundensatz abgerechnet.
- 2.10. Bei überdurchschnittlich vielen Monitoring-Meldungen, die strukturell nicht in den Management-Umfang von ecomDATA fallen oder von ecomDATA nicht verhindert werden können, ist ecomDATA berechtigt, das Monitoring vorübergehend zu deaktivieren, das Management auszusetzen und/oder den verbrachten Aufwand nach den jeweils gültigen Stundensätzen abzurechnen.
- 2.11. Führt der Auftraggeber eigene Wartungen an Systemen durch, die zu Ausfallzeiten führen, ist er verpflichtet, vorab ein Wartungsfenster im ecomDATA-Kundencenter zu setzen. Andernfalls kann ecomDATA die Nicht-Erreichbarkeit auf Grundlage von Monitoring und SLA als Notfall behandeln. Nach Abschluss der Wartung ist das Wartungsfenster zu beenden.
- 2.12. Notfälle werden in der Reihenfolge des Eingangs und auf Grundlage der jeweiligen SLA-Vereinbarung bearbeitet.
- 2.13. Sofern „Software-Updates & Patch-Management“ Bestandteil des gebuchten Management-Levels oder der Produktseite ist, installiert ecomDATA grundsätzlich Software- und Sicherheitsupdates für den von ecomDATA verwalteten Software-Stack (Betriebssystem, Paketquellen, Kernel/Treiber sowie von ecomDATA bereitgestellte Basisdienste wie Web-, Mail- und Datenbank-Dienste). Vom Auftraggeber selbst installierte oder verwaltete Software wird von ecomDATA in der Regel nicht aktualisiert; hiervon abweichende Leistungen bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung; für solche Leistungen gelten keine SLA-Garantien, sofern nicht explizit vereinbart. ecomDATA bemüht sich, wichtige Sicherheits- und Stabilitätsupdates rechtzeitig umzusetzen; die Geschwindigkeit richtet sich u. a. nach der Schwere der Schwachstelle/des Fehlers und deren Bewertung. Dringende/sicherheitsrelevante Updates können jederzeit erfolgen. Vorankündigungen richten sich nach 2.14, Wartungsfenster nach 2.15.
- 2.14. Sind für Updates mehr als zwei Minuten Ausfallzeit zu erwarten, informiert ecomDATA den Auftraggeber vorab (grundsätzlich per E-Mail und/oder über die ecomDATA-Statusseite), außer es handelt sich um dringende Updates, insbesondere Sicherheitsupdates.
- 2.15. Geplante Wartungen führt ecomDATA möglichst zwischen 23:00 Uhr und 08:00 Uhr durch. Sofern bei den geplanten Wartungen keine oder lediglich eine voraussichtliche Nicht-Erreichbarkeit von bis zu zwei (2) Minuten zu erwarten ist, erfolgt keine Vorankündigung. Ist mehr als zwei (2) Minuten Nicht-Erreichbarkeit zu erwarten, kündigt ecomDATA die Maßnahme vorab, sofern möglich mindestens einen Werktag im Voraus, mit Angabe des geplanten Zeitraums über die ecomDATA-Statusseite und/oder per E-Mail an. Dringende bzw. sicherheitsrelevante Wartungen (insbesondere zur Behebung schwerer Sicherheitsrisiken, bei Hardwaredefekten oder gravierender Instabilität) dürfen jederzeit ohne Vorankündigung durchgeführt werden und werden auf das technisch notwendige Minimum begrenzt. Wartungen auf ausdrücklichen Wunsch des Auftraggebers außerhalb der üblichen Zeiten können - soweit technisch und organisatorisch möglich - zu den jeweils gültigen Stundensätzen erbracht werden; netzwerkweite Eingriffe können hiervon ausgenommen sein. Wartungen gelten nicht als Ausfallzeit im Sinne der Erreichbarkeitsgarantie.
- 2.16. Systeme mit automatischer Update-Konfiguration werden nach Möglichkeit automatisch aktualisiert. Ausfallzeiten infolge automatischer Updates sind nicht Gegenstand einer Garantie. Soweit möglich, werden automatische Updates auf Nebenlastzeiten gelegt und erfolgen ohne Erreichbarkeitsgarantie.
- 2.17. Ist „Software-Updates & Patch-Management“ nicht Bestandteil des gebuchten Management-Levels oder der Produktseite und/oder werden (Teile der) Software vom Auftraggeber verwaltet, hat der Auftraggeber diese Software stets aktuell zu halten. Folgen unzureichender Pflege liegen vollständig beim Auftraggeber.
- 2.18. Die Aktualität, Sicherheit und Verlässlichkeit der kundenseitigen Software (einschließlich Anwendungen und Websites) liegen vollständig in der Verantwortung des Auftraggebers.
- 2.19. ecomDATA führt auf Anforderung des Auftraggebers eine Ursachenanalyse zur Eingrenzung und Feststellung der Störungsursache während der Geschäftszeiten durch. Der Auftraggeber stellt die hierfür erforderlichen Zugänge, Protokolle und Informationen bereit und wirkt zumutbar mit. Kosten werden nur verrechnet, wenn die Ursache nicht im Verantwortungsbereich von ecomDATA liegt. Wird im Zuge der Analyse eine Ursache im Verantwortungsbereich von ecomDATA festgestellt, entstehen hierfür keine Kosten; die Antragsmöglichkeit auf eine SLA-Gutschrift nach 2.26–2.27 bleibt unberührt (vgl. auch 2.34).
- 2.20. Management-Leistungen infolge von Hacking/(digitalen) Angriffen, Terrorakten, Natur- oder sonstigen Katastrophen sowie anderen Formen höherer Gewalt sind nicht durch die SLA abgedeckt und liegen nicht in der Verantwortung von ecomDATA.
- 2.21. Bei Problemen wie DoS/DDoS-Angriffen und Hacking-Versuchen kann ecomDATA den Dienst (vorübergehend) deaktivieren, um weitere (Folge-)Schäden an Geräten, Daten oder Netz zu verhindern. Diese (vorübergehende) Nicht-Erreichbarkeit wird so kurz wie möglich gehalten und nicht in die Berechnung der Erreichbarkeitsgarantie einbezogen.
- 2.22. Um einen Notfall in möglichst kurzer Zeit zu beheben, kann ecomDATA, sofern die Ressourcen ecomDATA gehören, (vorübergehend) Ersatzressourcen mit anderen Spezifikationen bereitstellen. ecomDATA ersetzt diese sobald wie möglich wieder durch Ressourcen gleicher oder höherer Spezifikation, sofern nicht anders vereinbart.
- 2.23. Reaktionszeiten gelten stets ohne etwaige Zeiten für Dokumentation/Korrespondenz, Zugangsbereitstellung bzw. Bereitstellung notwendiger Informationen und, soweit anwendbar, Antwortzeiten des Auftraggebers.
- 2.24. Im Rahmen des Monitorings führt ecomDATA nahezu Echtzeit-Messungen (Polling-Intervall 1–5 Minuten, je nach Dienst) kritischer Dienste aus einem oder mehreren internen und/oder externen Netzen durch.
- 2.25. Soweit ein SLA vereinbart ist, gelten die nachstehenden monatlichen Zielwerte und Service-Credits („SLA-Gutschriften“) als zusätzliche Kulanz-/Anrechnungsmechanik, die ohne Präjudiz für die AGB gewährt wird. Unabhängig davon bleibt die in den AGB genannte Erreichbarkeit im Jahresdurchschnitt anwendbar.
- 2.26. Wird die zugesicherte Netzwerk-Erreichbarkeit unterschritten, kann der Auftraggeber auf Antrag eine SLA-Gutschrift anfordern: 10 % je 0,5 % zusätzliche Ausfallzeit, maximal 50 % des Monatsentgelts des direkt betroffenen Produkts/Systems, beschränkt auf den Kalendermonat des Ereignisses. Nicht als Ausfallzeit gelten u. a.: vorangekündigte Wartungen, dringende/sicherheitsrelevante Wartungen, ≤ 2 Min-Updates, kundenseitige Arbeiten, Kundenverschulden, Folgeausfälle, Einflüsse außerhalb des direkten Einflussbereichs von ecomDATA (z. B. DDoS/höhere Gewalt).
- 2.27. Wird die zugesicherte Dienst-Erreichbarkeit (Availability) unterschritten, kann der Auftraggeber auf Antrag eine SLA-Gutschrift anfordern: 10 % je 0,5 % zusätzliche Ausfallzeit, maximal 50 % des Monatsentgelts des direkt betroffenen Produkts/Systems, beschränkt auf den Kalendermonat des Ereignisses. Ausnahmen wie in 2.26.

- 2.28. Für die Feststellung von Garantietatbeständen sind die Monitoring- und Dokumentationsdaten von ecomDATA maßgeblich.
- 2.29. Wurde eine SLA für Komponenten vereinbart, die nicht vollständig von ecomDATA gemanagt werden (z. B. Hardware oder Netzwerk in Verantwortung des Auftraggebers/Dritter), hat der Auftraggeber diese aktuell zu halten. Empfiehlt ecomDATA Austausch/Anpassungen, hat der Auftraggeber entsprechend zu handeln. Nottfälle oder zusätzlicher Managementaufwand, die aus (Fehl-)Management des Auftraggebers/Dritter resultieren, sind nicht durch Erreichbarkeits-Garantien abgedeckt.
- 2.30. Updates für den ecomDATA-Software-Stack (Betriebssystem, Paketquellen, Kernel/Treiber sowie von ecomDATA bereitgestellte Basisdienste wie Web-, Mail- und Datenbank-Dienste) erfolgen gemäß 2.13. Für sonstige, vom Auftraggeber installierte oder verwaltete Software führt ecomDATA keine Updates durch. Auf ausdrücklichen Auftrag können Updates, einschließlich Sicherheitsupdates, kostenpflichtig nach gültigem Stundensatz und ohne SLA-Garantie erbracht werden. Der Auftraggeber stellt hierfür die erforderlichen Zugänge, Lizenzen, Testumgebungen und Freigaben bereit; etwaige Nicht-Erreichbarkeiten werden gemäß 2.14 (Vorankündigung) und 2.15 (Wartungsfenster) behandelt.
- 2.31. Erhalten Betriebssystem oder andere Software keinen Herstellersupport (EOL) mehr, unterbreitet ecomDATA rechtzeitig einen Vorschlag für ein Upgrade/ein neues Betriebssystem. Hierdurch kann auch eine Anpassung kundenseitiger Software erforderlich werden. Verzögerungen und deren Folgen liegen im Risiko des Auftraggebers.
- 2.32. Nur Software, die mit dem Betriebssystem geliefert wird, die von ecomDATA als Teil der Gesamtlösung bereitgestellt oder auf der Produktseite von ecomDATA ausdrücklich als vom „Software-Updates & Patch-Management“ umfasst angegeben ist (z. B. Web-, Mail- und Datenbank-Dienste), ist von SLA-Garantien und Software-Updates umfasst. Andere Software, u. a. (Web-)Applikationen, CMS-Systeme, Individualsoftware, liegt beim Auftraggeber, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.
- 2.33. SLA-Gutschriften stellen keinen Schadenersatz dar; sie sind eine finanzielle Anreizregelung, damit ecomDATA seine Leistungen auf höchstem Niveau erbringt und aufrechterhält. Die SLA-Gutschriften sind die alleinige und ausschließliche Abhilfe (sole remedy) bei Unterschreitung der SLA-Zielwerte; weitergehende Ansprüche sind, vorbehaltlich Vorsatz/grober Fahrlässigkeit nach AGB, ausgeschlossen.
- 2.34. SLA-Gutschriften werden nicht automatisch gewährt. Ansprüche auf SLA-Gutschriften sind innerhalb eines (1) Kalendermonats nach Ereignis per Ticket im Kundencenter zu beantragen. ecomDATA prüft und beantwortet den Antrag innerhalb von 30 Tagen. Nach positiver Prüfung durch ecomDATA wird die SLA-Gutschrift mit der nächsten Abrechnungsperiode verrechnet.
- 2.35. SLA-Gutschriften sind nicht kumulativ; es wird lediglich die höchste anwendbare Gutschrift berücksichtigt.
- 2.36. Planbare Wartungen mit erwarteter Nicht-Erreichbarkeit > zwei (2) Minuten werden, sofern möglich, vorab an die im Kundencenter hinterlegten Kontakte per E-Mail angekündigt und/oder auf der Statusseite (status.ecomdata.de) veröffentlicht. Dringende/sicherheitsrelevante Wartungen dürfen ohne Vorankündigung stattfinden; eine zeitnahe Information erfolgt über die gleichen Kanäle.
- 2.37. ecomDATA behält alle (geistigen) Eigentumsrechte an von ecomDATA erstellten (Management-)Konfigurationen, Tooling und Einstellungen. Der Auftraggeber darf diese ohne schriftliche Zustimmung von ecomDATA nicht kopieren oder verwenden.
- 2.38. ecomDATA ist berechtigt, dieses SLA aus sachlich gerechtfertigten Gründen nach schriftlicher Vorankündigung mit einer Frist von 5 Wochen zu ändern oder anzupassen, sofern die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen beider Parteien nicht unzumutbar ist. Die geänderten SLA-Bestimmungen gelten als durch den Auftraggeber genehmigt, wenn dieser nicht innerhalb einer Frist von 5 Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht. Im Fall eines fristgerechten Widerspruchs sind beide Parteien berechtigt, den dem SLA zugrundeliegenden Vertrag zum nächstmöglichen ordentlichen Kündigungstermin aufzulösen, wobei bis zum Wirksamwerden einer solchen Kündigung der zugrundeliegende Vertrag samt SLA mit den unveränderten Konditionen aufrecht bleibt.

3. Haftung und Folgen

- 3.1. ecomDATA geht bei der Verwaltung von Geräten, Software und Daten mit größtmöglicher Sorgfalt vor. Ungeachtet dessen haftet ecomDATA ausschließlich nach Maßgabe der AGB (insb. zur Haftung): Eine Haftung ist bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen; entgangener Gewinn und Folgeschäden werden nicht ersetzt.
- 3.2. Soweit das jeweils gebuchte Produkt Backup-Leistungen vorsieht (siehe Produktseite), betreibt ecomDATA die Backup-Infrastruktur und führt Backup-Jobs nach den dort festgelegten Parametern (z. B. Turnus, Aufbewahrung, Zielspeicherort) durch. ecomDATA überwacht die technische Durchführung der Backup-Jobs auf System-/Infrastrukturebene (z. B. Jobstatus, Storage-Erreichbarkeit, Kapazitäten) und behebt infrastrukturbezogene Fehlermeldungen im Rahmen des üblichen Betriebs. Die Inhalts- und Zweckadäquanz der Backups (einschließlich der fachlichen Richtigkeit/Vollständigkeit gesicherter Daten) liegt stets beim Auftraggeber – auch dann, wenn das Produkt applikationsnahe Sicherungen wie Datenbank-Backups vorsieht. Der Auftraggeber definiert den fachlichen Sicherungsumfang, stellt die erforderlichen Zugänge/Credentials/Skripte (z. B. für DB-Dumps/Quiescing) und Freigaben bereit und verifiziert die Daten durch geeignete Verfahren (z. B. Test-Wiederherstellung in einer Zielumgebung). Wiederherstellungen erfolgen auf Anforderung des Auftraggebers während der Geschäftszeiten; die Verrechnung erfolgt nach dem jeweils gültigen Stundensatz, sofern nicht abweichend auf der Produktseite geregelt. ecomDATA führt keine individuellen Backup-Inhaltsprüfungen oder Test-Restores pro Kunde durch. Stichproben erfolgen querschnittlich im Rahmen des ISMS (vgl. 2.8) und begründen keine individuellen Ansprüche. Gesetzliche Aufbewahrungs-/Löschpflichten, Datenschutzklassifizierungen und Retention Policies des Auftraggebers bleiben dessen Verantwortung; produktseitige Retentionsangaben sind betriebsseitige Standardwerte und keine Rechtsberatung. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, obliegt dem Auftraggeber die fachliche Inhaltsverifikation inklusive Test-Restores applikationsnaher Daten.
- 3.3. ecomDATA behandelt Software und Daten vertraulich und gibt diese nicht an Dritte weiter, außer wenn ecomDATA gesetzlich zur Herausgabe verpflichtet ist (z. B. gegenüber Strafverfolgungsbehörden) oder der Auftraggeber ausdrücklich zustimmt. ecomDATA unterliegt den datenschutz- und telekommunikationsrechtlichen Geheimhaltungspflichten.
- 3.4. ecomDATA verwendet und speichert Software/Daten nur, soweit zur Erbringung der Leistungen erforderlich. Erworbene Expertise und selbst entwickelte Lösungen darf ecomDATA allgemein wiederverwenden, ohne dabei vertrauliche Inhalte des Auftraggebers offenzulegen.
- 3.5. Besteht bei der Leistungserbringung der begründete Verdacht rechtswidriger Aktivitäten, ist ecomDATA berechtigt, die Leistungen vorläufig auszusetzen und, soweit erforderlich, die zuständigen Behörden zu informieren.
- 3.6. Unrichtige, unvollständige oder verspätet bereitgestellte Informationen/Daten des Auftraggebers können zu Mehrarbeit, Problemen, dem Wegfall von Garantien oder zur Unmöglichkeit einer ordnungsgemäßen Leistungserbringung führen. Der Auftraggeber ist für die rechtzeitige und korrekte Bereitstellung aller notwendigen Informationen/Daten verantwortlich.
- 3.7. Die Folgen einer Nichtumsetzung oder Verschiebung von ecomDATA-Empfehlungen (u. a. zu Sicherheit, Datenintegrität, Optimierung, Kapazität/Skalierung) trägt allein der Auftraggeber.
- 3.8. Bei Beauftragungen sorgt der Auftraggeber dafür, erreichbar zu sein (für Rückfragen, Freigaben, Hinweise) und die erforderlichen Zugänge bereitzustellen. Andernfalls ist ecomDATA berechtigt, Arbeiten nach billigem Ermessen fortzuführen oder zu unterbrechen; dadurch entstehender Mehraufwand kann verrechnet werden.
- 3.9. Dem Auftraggeber ist bewusst, dass unbefugte Zugriffe (Hacking) trotz geeigneter Schutzmaßnahmen nie vollständig ausgeschlossen werden können. ecomDATA hat keinen Einfluss auf die Sicherheit von fremder oder durch Dritte entwickelter Software/Daten. ecomDATA sichert Systeme bestmöglich in dem Bereich, den ecomDATA kontrolliert und verwaltet, und berät den Auftraggeber entsprechend.
- 3.10. Soweit dennoch eine Haftung von ecomDATA besteht, bestimmen sich Art und Umfang dieser Haftung ausschließlich nach den AGB (insb. zur Haftung); weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Die in Abschnitt 2 (Service Level Agreement), insbesondere in den Ziffern 2.26–2.27 geregelten SLA-Gutschriften sind Service-Credits als finanzielle Anreizregelung und kein Schadenersatz (vgl. 2.33).
- 3.11. Bei Zahlungsverzug ist ecomDATA nach den AGB berechtigt, Leistungen nach vorheriger Ankündigung per E-Mail vorübergehend zu sperren; während der Sperre ruhen SLA-Zusagen. Die Wiederinbetriebnahme erfolgt nach Ausgleich der Rückstände und kann kostenpflichtig sein; hierfür können Aufwände gemäß gültigem Stundensatz bzw. eine Wiederanschluss-/Reaktivierungspauschale verrechnet werden. Folgen des Verzugs (u. a. nicht eingespielte Sicherheitsupdates, Nicht-Erreichbarkeit) trägt der Auftraggeber; die Zahlungsverpflichtung bleibt bestehen.
- 3.12. ecomDATA kann nicht garantieren, dass konkrete Anweisungen erfolgreich abgeschlossen werden oder welcher Zeitaufwand dafür exakt erforderlich ist. Es besteht keine Erfolgspflicht, sondern eine Best-Effort-Verpflichtung im Rahmen der jeweiligen SLA.
- 3.13. Kunden des Auftraggebers, Mitarbeiter, Besucher, Subunternehmen etc., die in irgendeiner Weise Zugriff auf Geräte/Software/Daten erhalten, fallen in den Verantwortungsbereich des Auftraggebers.
- 3.14. ecomDATA verarbeitet nur solche Anfragen und Freigaben, die von in der im Kundencenter gepflegten ACL ausgewiesenen Personen über dort hinterlegte, verifizierte Kontaktwege gestellt werden. ecomDATA verifiziert Berechtigungen sowohl durch Abgleich mit der ACL (aktiv) als auch durch Akzeptanz ausschließlich verifizierter Kommunikationskanäle (passiv). Der Auftraggeber ist verpflichtet, die ACL einschließlich Rollen und Kontaktwege fortlaufend aktuell zu halten. Anfragen außerhalb der ACL oder über nicht verifizierte Kanäle werden aus Sicherheitsgründen abgelehnt oder nachverifiziert.
- 3.15. Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass die Statusseite (status.ecomdata.de) sowie E-Mail-Mitteilungen an die im Kundencenter hinterlegten Kontakte als Kommunikationskanäle für Störungsmeldungen und (dringende) Wartungsankündigungen dienen (vgl. 2.7, 2.36).