

Anlage: Managed Services (SLA)

Stand: Juni 2026 · Version 1.0

Anlage: Managed Services (SLA)

Diese Anlage ist Bestandteil des zwischen den Parteien geschlossenen **Rahmenvertrags** der Janeway.io UG (haftungsbeschränkt) (nachfolgend „Rahmenvertrag“) und regelt den laufenden Betrieb, Wartung und Support von Software-Systemen (nachfolgend „Managed Services“). Im Konfliktfall hat diese Anlage Vorrang gegenüber dem Rahmenvertrag.

§ 1 Servicebeschreibung

(1) Der Auftragnehmer erbringt die im jeweiligen Leistungsschein konkretisierten Managed Services, die folgende Leistungsbausteine umfassen können:

- **Hosting:** Betrieb der vereinbarten Software-Systeme auf der vereinbarten Infrastruktur.
- **Betriebsüberwachung:** Monitoring der Verfügbarkeit und Performance der Systeme.
- **Wartung:** Regelmäßige Pflege der Systeme, insbesondere Sicherheits-Patches (§ 4).
- **Support:** Annahme, Klassifizierung und Bearbeitung von Störungsmeldungen (§ 3).
- **Backup:** Regelmäßige Datensicherung nach vereinbartem Turnus; Backup-Restoration auf Anforderung.
- **Updates:** Einspielen von Updates gemäß § 4.

(2) Nicht umfasst sind ohne gesonderte Vereinbarung: Entwicklung neuer Funktionen, Datenmigration, Schulungen, Hardware-Beschaffung sowie Leistungen Dritter.

§ 2 Verfügbarkeit

(1) Der Auftragnehmer garantiert für die im Leistungsschein bezeichneten Systeme eine monatliche Verfügbarkeit von:

- **Standard-SLA:** 99,5 % im Monatsmittel
- **Premium-SLA:** 99,9 % im Monatsmittel

Der konkret vereinbarte SLA-Level ergibt sich aus dem Leistungsschein.

(2) **Messung:** Die Verfügbarkeit wird durch ein internes Monitoring-System gemessen. Als Ausfallzeit gilt der Zeitraum, in dem das System für den Auftraggeber nicht erreichbar ist und dies nicht auf Umstände in der Sphäre des Auftraggebers zurückzuführen ist.

(3) **Ausnahmen:** Folgende Zeiten werden nicht als Ausfallzeit gewertet:

- Geplante Wartungsfenster (§ 4.2);
 - Störungen, die auf Force Majeure zurückzuführen sind;
 - Störungen, die durch den Auftraggeber, seine Nutzer oder von ihm eingesetzte Dritte verursacht wurden;
 - Störungen bei Vorleistungen Dritter (z.B. Rechenzentrum, Internet-Backbone), die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat.
-

§ 3 Fehlerklassen, Reaktions- und Wiederherstellzeiten

§ 3.1 Fehlerklassen

Klasse	Beschreibung	Beispiele
P1 – Kritisch	System vollständig ausgefallen, keine Nutzung möglich	Totalausfall, Datenverlust, Sicherheitslücke mit aktivem Angriff
P2 – Hoch	Wesentliche Funktion stark eingeschränkt, kein praktikabler Workaround	Kernanwendung teilweise nicht erreichbar, Login-Fehler für alle Nutzer
P3 – Mittel/Niedrig	Eingeschränkte Funktion, Workaround vorhanden oder nur geringe Beeinträchtigung	UI-Fehler, Performance-Degradation, Einzelnutzer-Problem

§ 3.2 Reaktions- und Wiederherstellzeiten

Innerhalb der vereinbarten Servicezeiten (§ 3.3) gelten folgende Zielwerte:

Klasse	Reaktionszeit (Erstreaktion)	Wiederherstellungsziel
P1	4 Stunden	8 Stunden
P2	8 Stunden	Nächster Werktag
P3	Nächster Werktag	Nach Vereinbarung

Die Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum bis zur bestätigten Erstreaktion; die Wiederherstellungszeit ist ein Zielwert, kein verbindliches Leistungsversprechen. Wiederherstellungszeiten beginnen mit Ticketeröffnung innerhalb der Servicezeiten.

§ 3.3 Servicezeiten

Die Servicezeiten richten sich nach dem Leistungsschein:

- **Standard:** Montag bis Freitag, 9:00–17:00 Uhr (MEZ/MESZ), außer an gesetzlichen Feiertagen in Brandenburg.
- **Premium (24/7):** Jederzeit; gegen gesondert vereinbarten Aufpreis.

§ 3.4 Störungsmeldung

Störungen sind über den im Leistungsschein bezeichneten Meldeweg (E-Mail, Ticketsystem) zu melden. Telefonisch gemeldete Störungen sind zur Fristwahrung unverzüglich schriftlich zu bestätigen.

§ 4 Wartung und Updates

§ 4.1 Sicherheits-Patches (Pflicht)

Kritische Sicherheits-Patches werden vom Auftragnehmer ohne gesonderte Beauftragung und ohne Aufpreis innerhalb angemessener Frist eingespielt, sobald sie verfügbar sind. Der Auftraggeber wird vorab informiert, sofern dies ohne Gefährdung der Sicherheit möglich ist.

§ 4.2 Wartungsfenster

Der Auftragnehmer kündigt geplante Wartungsfenster mindestens 48 Stunden im Voraus an. Wartungsfenster liegen nach Möglichkeit außerhalb der Hauptnutzungszeiten. Notfall-Wartungen (z.B. zur sofortigen Schließung einer Sicherheitslücke) können ohne Voranmeldung durchgeführt werden; der Auftraggeber wird unverzüglich informiert.

§ 4.3 Feature-Updates und Versionsupgrades

Feature-Updates und Versionsupgrades der betriebenen Software erfolgen nur nach gesonderter Abstimmung und Freigabe durch den Auftraggeber. Hiervon ausgenommen sind sicherheitsrelevante Updates (§ 4.1).

§ 4.4 End-of-Life-Versionen

Kündigt ein Software-Hersteller den Support für eine vom Auftragnehmer betriebene Version (End of Life, „EOL“) an, informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen nach Bekanntmachung des EOL-Datums. Der Auftraggeber hat in diesem Fall die Verpflichtung, innerhalb einer angemessenen Frist — mindestens jedoch 6 Monate vor EOL-Datum — die Migration auf eine unterstützte Version zu beauftragen oder zu genehmigen. Mehrkosten für den Betrieb von EOL-Versionen trägt der Auftraggeber.

§ 5 Service Credits

(1) Unterschreitet die gemessene Verfügbarkeit den vereinbarten SLA-Level in einem Kalendermonat, erhält der Auftraggeber auf Anfrage folgende Service Credits auf die Monatsvergütung:

Verfügbarkeit (Standard 99,5 %)	Credit
99,0 % – < 99,5 %	5 %
98,0 % – < 99,0 %	10 %
< 98,0 %	25 %

Verfügbarkeit (Premium 99,9 %)	Credit
99,5 % – < 99,9 %	5 %
99,0 % – < 99,5 %	10 %
< 99,0 %	25 %

(2) Service Credits werden mit der nächsten Rechnung verrechnet oder auf Wunsch des Auftraggebers gesondert erstattet.

(3) **Service Credits sind kein ausschließliches Remedy.** Die gesetzlichen Schadensersatz- und Minderungsansprüche des Auftraggebers bleiben neben den Service Credits bestehen. Service Credits werden auf eventuelle Schadensersatzansprüche angerechnet, soweit sie denselben Sachverhalt betreffen.

(4) Credits setzen voraus, dass der Auftraggeber den Ausfall innerhalb von 30 Tagen nach Ende des betreffenden Kalendermonats schriftlich geltend macht. Ausgeschlossen sind Credits für Ausfälle gemäß § 2.3 (Ausnahmen).

§ 6 Datenrückgabe bei Vertragsende

(1) Nach Beendigung dieses Vertrags stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber innerhalb von **30 Tagen** alle dem Auftraggeber gehörenden Daten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format (z.B. CSV, JSON, SQL-Dump) zur Verfügung.

(2) Auf Wunsch des Auftraggebers erfolgt die Rückgabe alternativ als verschlüsselter Download oder auf einem geeigneten Datenträger; Mehrkosten hierfür trägt der Auftraggeber.

(3) Nach vollständiger Übergabe und schriftlicher Bestätigung durch den Auftraggeber löscht der Auftragnehmer alle beim Auftragnehmer gespeicherten Daten des Auftraggebers nach DIN 66399 (Sicherheitsstufe je nach Datenträgertyp) bzw. NIST SP 800-88, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Der Auftragnehmer stellt auf Anforderung ein schriftliches Löschprotokoll zur Verfügung.

(4) Backup-Kopien werden spätestens 90 Tage nach Produktivlöschung bzw. Rückgabe gelöscht.

§ 7 Vergütung

(1) Die Vergütung für Managed Services wird als monatliche Pauschalvergütung erbracht, die gemäß dem im jeweiligen Leistungsschein oder Angebot vereinbarten Satz festgelegt wird.

(2) Die monatliche Pauschale ist jeweils zu Beginn des Kalendermonats im Voraus fällig. Es gelten die Zahlungsbedingungen des Rahmenvertrags (§ 3 RV).

(3) Leistungen, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen (z.B. außerplanmäßige Sonder-Deployments, individuelle Beratungsleistungen), werden nach tatsächlichem Aufwand zu den jeweils aktuellen Stundensätzen gemäß Anlage Softwareentwicklung oder einem gesondert vereinbarten Satz abgerechnet.

§ 8 Kündigung

(1) **Ordentliche Kündigung:** Das Vertragsverhältnis nach dieser Anlage (Dauerschuldverhältnis) kann von jeder Partei mit einer Frist von **drei (3) Monaten** zum Monatsende ordentlich gekündigt werden, sofern im Leistungsschein keine abweichende Frist vereinbart ist.

(2) **Außerordentliche Kündigung (§ 314 BGB):** Jede Partei kann das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund außerordentlich fristlos kündigen. Ein wichtiger Grund auf Seiten des Auftraggebers liegt insbesondere vor bei anhaltender Zahlungsverweigerung trotz Mahnung; auf Seiten des Auftragnehmers bei dauerhafter Verletzung wesentlicher Mitwirkungspflichten oder dauerhafter Zahlungsunfähigkeit des Auftraggebers.

(3) Im Fall einer außerordentlichen Kündigung durch den Auftragnehmer aus einem vom Auftraggeber zu vertretenden Grund hat der Auftragnehmer Anspruch auf die Vergütung für geleistete Dienste bis zum Wirksamwerden der Kündigung sowie auf Ersatz entstandener Aufwendungen.

(4) Kündigungen bedürfen der Textform.

§ 9 Datenschutz

Soweit im Rahmen der Managed Services personenbezogene Daten des Auftraggebers oder seiner Kunden verarbeitet werden, gilt der zwischen den Parteien abgeschlossene Auftragsverarbeitungsvertrag ([/vertraege/avv](#)) nach Art. 28 DSGVO. Der Betrieb von Managed Services ohne gültigen AVV ist ausgeschlossen, sofern dabei Personenbezug vorliegt.