

## Leistungsbeschreibung Verfügbarkeit Software as a Service (SaaS)-Produkte der Byte Solution GmbH & Co. KG

### (1) Ziel-Verfügbarkeit.

Der Auftragnehmer wird es unternehmen, dem Auftraggeber die vertragsgegenständliche Software mit einer Ziel-Verfügbarkeit von 98 % im Kalendermonat während der Betriebszeit bereitzustellen.

### (2) Betriebszeit.

Die Betriebszeit ist Montag bis Sonntag von 0 bis 24 Uhr MEZ. Nicht zur Betriebszeit gehören vom Auftragnehmer per E-Mail oder im System angekündigten Wartungsarbeiten (z.B. Installation von Updates oder Upgrades) von bis zu 4 Stunden je Kalendermonat.

Der Auftragnehmer wird sich bemühen, Wartungsarbeiten auf die Nacht (24:00 Uhr bis 5:00 Uhr MEZ) oder Sonn- und Feiertage

sowie Wochenenden zu legen. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber über geplante Wartungsarbeiten rechtzeitig benachrichtigen.

### (3) Verfügbarkeit.

Die Leistungen gelten als verfügbar, wenn alle wesentlichen Funktionen ohne erhebliche dauerhaft verlängerte Antwortzeiten bereitstehen. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf den Übergabepunkt

am Router Ausgang des vom Auftragnehmer genutzten Rechenzentrums.

### (4) Erreichte Verfügbarkeit.

Bei der Berechnung der tatsächlich erreichten Verfügbarkeit ("Erreichte Verfügbarkeit") bleiben Ausfälle aufgrund höherer Gewalt (z.B. Streik, Unruhen, Naturkatastrophen, Epidemien) unberücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Zugangs-Sperrungen des Auftragnehmers, die der Auftragnehmer aus Sicherheitsgründen für erforderlich

halten darf, sofern der Auftragnehmer angemessene Vorkehrung zur Sicherheit des Service getroffen hatte (z.B. Denial of Service Attacke, schwere Sicherheitslücke in einer genutzten Fremd-Software ohne verfügbaren Patch).

#### **(5) Service Credits.**

Unterschreitet die erreichte Verfügbarkeit die Ziel-Verfügbarkeit in einem Kalendermonat, so hat der Auftraggeber einen Anspruch auf Service Credits in Höhe eines bestimmten Anteils an der für den Kalendermonat gezahlten Nutzungsgebühr nach Maßgabe der nachstehenden Tabelle:

Tatsächliche Verfügbarkeit  $\geq$  98%:  
keine Service Credits

Tatsächliche Verfügbarkeit  $\geq$  97%  
und  $<$  98%: 10 % Service Credits

Tatsächliche Verfügbarkeit  $\geq$  95%  
und  $<$  97%: 15 % Service Credits

Tatsächliche Verfügbarkeit  $\geq$  90%  
und  $<$  95%: 20 % Service Credits

Tatsächliche Verfügbarkeit  $\geq$  75%  
und  $<$  90%: 50 % Service Credits

Tatsächliche Verfügbarkeit  $\geq$  50%  
und  $<$  75%: 75 % Service Credits

Tatsächliche Verfügbarkeit 0% und  
 $<$  50%: 100 % Service Credits

Service-Credits werden dem Auftraggeber vom nächsten Rechnungsbetrag abgezogen. Eine Auszahlung von Service-Credits ist ausgeschlossen. Service Credits müssen innerhalb von sechs Wochen ab Ende des betreffenden Kalendermonats geltend gemacht werden.

#### **(6) Kündigungsrecht.**

Unterschreitet die erreichte Verfügbarkeit in einem Kalendermonat 50% oder in zwei aufeinanderfolgenden Kalendermonaten jeweils 75 %, hat der Auftraggeber das Recht, den Vertrag mit einer Frist von vier Wochen zu kündigen. Die Kündigung muss innerhalb von sechs Wochen ab Eintritt der Kündigungsvoraussetzungen erfolgen.

**(7) Keine sonstigen Rechte und Ansprüche. Nach dem Verständnis und Willen der Parteien stellt eine Unterschreitung der Ziel-Verfügbarkeit keinen Mangel der Leistung des Auftragnehmers dar, sondern die Regelungen zur Verfügbarkeit, Kündigung und den**

**Service Credits stellen als Einheit die Konkretisierung der Leistung des Auftragnehmers und der Gegenleistung des Auftraggebers dar. Entsprechend bestehen bei einer Unterschreitung der Ziel-Verfügbarkeit neben den vereinbarten Service-Credits und Kündigungsrechten keine Ansprüche auf Minderung, und kein Recht zum Rücktritt vom Vertrag oder zur Kündigung des Vertrages.**

**Stand: 17.05.2022**

Byte Solution GmbH & Co. KG  
Auf dem Hahn 11  
56412 Niedererbach  
Tel.: +49 (0) 6485 39 41 6-0  
Fax: +49 (0) 6485 39 41 6-09  
E-Mail: [info@ByteSolution.de](mailto:info@ByteSolution.de)

Rechtsform: Kommanditgesellschaft  
Sitz: Auf dem Hahn 11, 56412 Niedererbach  
AG Montabaur HRA 22818  
USt-ID Nr. DE353168558

Komplementärin: Brands GmbH  
Sitz: 56412 Niedererbach  
AG Montabaur HRB 28396  
Geschäftsführer Bernhard Brands