

Service-Level-Agreement

Der Begriff Service-Level-Agreement (SLA) oder deutsch Dienst-Güte-Vereinbarung (DGV) bezeichnet einen Vertrag zwischen einem IT-Dienstleister (Provider), in dem wiederkehrende IT-Dienstleistungen hinsichtlich Leistungsumfang, Reaktionszeit und Schnelligkeit der Bearbeitung detailliert geregelt werden. Wichtiger Bestandteil ist hierbei die Dienstgüte (Servicelevel), die die vereinbarte Leistungsqualität beschreibt.

Beispiele für Verträge mit SLA:

- E-Mail -Anwendungen
- Telekommunikation (Telefon oder Mobilfunk)
- Callcenter
- Personaldienstleistung
- Hosting von Servern
- ASP-Verträge

Vertragzweck

Ein »Service Level Agreement« knüpft an die technische Leistung an und definiert deren Inhalt, sowie die Maßnahmen, die im Fall der Beeinträchtigung der Leistung zu ergreifen sind. Hierzu gehören auch Sanktionen, die bei einem Fehlschlag der Störungsbeseitigung greifen können. In der Regel werden Anwendungsdienstleister-Verträge (ASP) und andere Providerverträge mit einem SLA-Vertrag verbunden, in dem die ständige Verfügbarkeit des gemieteten IT-Systems für den Nutzer der IT-Leistung geregelt wird. Während die Hauptleistungen des Anbieters in dem Dienstvertrag oder Mietvertrag beschrieben werden, beschränkt sich das SLA auf die Konkretisierung der Ansprüche des Kunden bei Leistungsstörungen Diese werden dezidiert beschrieben und stellen ein eigenes Leistungsstörungenrecht dar unabhängig von der schuldrechtlichen Einordnung des Vertragstyps des Grundvertrages. Stehen dem Kunden nach dem Gesetz weitergehende Ansprüche zu, so bleiben diese in der Regel durch das SLA unberührt.

Ort, Datum

Ort, Datum

Unterschrift Leistungsnehmer

Unterschrift Leistungsgeber
(iT-config GmbH)

1. Regelung der Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit

Bei Computersystemen wird die Verfügbarkeit in »Dauer der Uptime pro Zeiteinheit« gemessen und in Prozent angegeben. Die Parteien haben zunächst zu definieren, wann das IT-System als nicht verfügbar angesehen wird.

Aber die Verfügbarkeit alleine stellt noch kein ausreichendes Kriterium für die Leistungsqualität der geschuldeten Leistung dar. Die Leistung kann verfügbar sein, jedoch in ihrer Qualität nicht den bestehenden oder vereinbarten Erwartungen des Kunden entsprechen. Dies kann zum Beispiel dann gegeben sein, wenn die Antwortzeit eines Systems eine bestimmte Kenngröße überschreitet. Die Geschwindigkeit und damit die Qualität der Leistung lassen sich technisch definieren. Messgrößen hierfür sind:

- das Antwortzeitverhalten, also die Zeit zwischen der Eingabe einer Abfrage und der Ausgabe einer entsprechenden Antwort,
- der Datendurchsatz, die übertragene Datenmenge pro Zeiteinheit),
- die Paketverzögerung (der Zeitbedarf, um ein IP-Paket von A nach B zu senden), der Round Trip Delay (RTD)
- sowie die Paketverlustrate (die Zahl der IÜ-Pakete, die pro Zeiteinheit verloren gehen, weil sie nicht rechtzeitig an ihren Bestimmungsort gelangen).

Welche Messgrößen zur Bestimmung der Leistungsqualität des Anbieters zur Grunde gelegt werden, hängt von den Anforderungen des Kunden an die Leistungsfähigkeit des Providers und dem technischen Leistungsvermögen des Providers ab.

Ein SLA regelt den Zeitraum, in dem die »minimale erwartete« Verfügbarkeit des Systems mindestens geschuldet wird. Als Zeiteinheiten werden typischerweise Minuten, Stunden, Tage, Monate, Quartale oder Jahre verwendet. Die vereinbarte Verfügbarkeit hat je nach Vereinbarung große Auswirkungen auf die Anforderungen bzgl. Ausfall und Wartungsfähigkeit des Systems.

Für ein System, dass 12 Stunden am Tag, an 5 Wochentagen, in 52 Wochen im Jahr ($12 \cdot 5 \cdot 52$) zur Verfügung steht (3120 Stunden), bedeutet z.B. in Stunden:

- Verfügbarkeit im Jahresdurchschnitt
- Minimale erwartete Verfügbarkeit
- Maximale erlaubte Ausfallzeit
- Stunden der nicht geschuldeten Verfügbarkeit

| Verfügbarkeit im Jahresdurchschnitt | Minimale erwartete Verfügbarkeit | Maximale erlaubte Ausfallzeit | Stunden der nicht geschuldeten Verfügbarkeit |
|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--|
| 99 % | 3088,8 | 31,2 | 5671,2 |
| 99,50 % | 3104,4 | 15,6 | 5655,6 |
| 99,70 % | 3110,64 | 9,36 | 5649,39 |
| 99,90 % | 3116,88 | 3,12 | 5643,12 |
| 99,95 % | 3118,44 | 1,56 | 5641,56 |
| 100 % | 3120 | 5640 | |

Ausgehend von 365 Tagen im Jahr steht hier selbst bei 100 prozentiger Verfügbarkeit eine Zeit von 5640 Stunden oder 235 Tagen zum Beispiel zur Verfügung, ohne dass die Verfügbarkeit leiden muss. Dies kann ein Kunde, der von der Verfügbarkeit des Systems an 24 Stunden rund um die Uhr abhängig ist, verständlicherweise nicht hinnehmen. Er wird eine ständige Verfügbarkeit fordern müssen und lediglich kleine Zeitfenster wegen Wartungsarbeiten akzeptieren oder nicht akzeptieren. Bei Systemen mit Hochverfügbarkeit ist es daher für den Kunden empfehlenswert, kürzere Bezugszeiten zu vereinbaren. Wie das obige Beispiel zeigt, sind bei einer 99 Prozentigen Verfügbarkeit pro Jahr 31,2 Stunden an Ausfallzeiten hinzunehmen. Wäre vereinbart, dass das System rund um die Uhr (24 Stunden) im ganzen Jahr zur Verfügung zu stehen hat (= 8736 Stunden), bedeutete eine 99% Verfügbarkeit pro Jahr einen hinzunehmenden Ausfall von 87,36 Stunden (das sind immerhin 3,4944 Stunden, also fast 3,5 Tage). Wäre aber eine Verfügbarkeit von 99 % rund um die Uhr pro Monat vereinbart, dann dürfte selbst bei Monaten mit 31 Tagen das System in einem Monat maximal 7,44 Stunden nicht zur Verfügung stehen.

Bei Vereinbarung einer hohen Verfügbarkeit sollte der Provider darauf achten, dass Wartungsfenster bei der Verfügbarkeitsmessung berücksichtigt werden. Je nach Standpunkt der Parteien wird dabei darauf Wert zu legen sein, ob diese Wartungsintervalle in regelmäßigen Abständen erfolgen, einer vorherigen Genehmigung des Kunden bedürfen oder auch außerplanmäßig (mit oder ohne Vorankündigung) erfolgen dürfen.

2. Verpflichtung zum Reporting

Ein wichtiger Regelungspunkt in SLAs ist die Verpflichtung des Providers zum »Reporting«. Der Kunde muss die Möglichkeit erhalten, die Erfüllung der Verfügbarkeitsvereinbarung zu überprüfen. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Leistung nicht beim Kunden, sondern beim Provider erbracht wird. Der Kunde muss dann nachvollziehen können, in welchen Bereichen beim Provider eine Leistungsstörung aufgetreten ist. Dies ermöglicht eine ständige Kontrolle des Providers und die automatisierte Berechnung von ggf. vereinbarten Vertragsstrafen für die Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit. Sinnvoll ist es daher zu vereinbaren, dass der Anbieter dem Kunden regelmäßig (monatlich, jedes Quartal, halbjährlich etc.) eine Übersicht über die Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit und Qualität der Leistungen zu Auswertung zur Verfügung stellt. Dabei ist auf einen »objektiven Messpunkt« und eine nachvollziehbare Messmethode Wert zu legen (SLA Monitoring).

Es kann des weiteren vereinbart werden, dass verwirkte Vertragsstrafen automatisch von der Monatsrechnung abgezogen werden. Diese Vereinbarung wird aber in AGB der Anbieter kaum zu finden sein und kann nur das Ergebnis einer Individualvereinbarung sein. Berichte des Anbieters, die dieser selbst erstellt, beruhen auf Vertrauen. Es ist daher sinnvoll, dass die Berichte nicht vom Anbieter, sondern von einem Dritten erstellt oder selbst aus dem System in einer Weise generiert werden, die nicht manipuliert werden kann.

3. Leistungen zur Störungsbeseitigung

Unabhängig von der Verpflichtung zur Aufrechterhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit muss in einem SLA zusätzlich auch die Pflicht zur Wiederherstellung der Verfügbarkeit geregelt werden. Dies gilt insbesondere, wenn bei Nichtverfügbarkeit keine Vertragsstrafe verwirkt wird, sondern lediglich gesetzliche Schadensersatzansprüche begründet werden, die in der Regel an der Nichtnachweisbarkeit des konkreten Schadens scheitern. Dies gilt auch, wenn die vereinbarte Verfügbarkeit wie in obigen Beispiel nur für 12 Stunden am Tag zugesichert wird.

Die Pflichten des Anbieters werden regelmäßig durch die Vereinbarung von Reaktions- und/oder Wiederherstellungszeiten festgelegt.

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen der Provider mit den Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten zu beginnen hat.

Die Wiederherstellungszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen der Provider die Störungsbehebungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten erfolgreich abzuschließen hat.

Es ist stets von wesentlicher Bedeutung zu vereinbaren, wann der jeweilige Zeitraum beginnt (z.B. mit dem Zugang der Störungs- bzw. Mängelmeldung) und während welcher Zeit er läuft. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten laufen entweder nur innerhalb von definierten Servicezeiten oder unabhängig von diesen Zeiten z.B. ab Störungsmeldung.

Es wird empfohlen, Reaktionszeiten zu vereinbaren. Die Vereinbarung von Wiederherstellungszeiten hingegen erfordert Augenmaß. Bei der Beseitigung von Hardwarestörungen ist der Auftragnehmer in der Regel in der Lage, Wiederherstellungszeiten anzubieten und zu kalkulieren, weil Hardware ausgetauscht werden kann. Dies ist aber bei Standardsoftware nur dann möglich, wenn ein neuer Programmstand verfügbar ist, der den Mangel behebt.

4. Sanktionen

Hält der Provider die vereinbarten Verfügbarkeitszeiten nicht ein, oder behebt er eine Störung nicht innerhalb der vereinbarten Wiederherstellungszeit, verletzt er eine vertragliche Pflicht. Ist der Überlassungsvertrag oder Providervertrag als Mietvertrag anzusehen, hat der Kunde mietvertragliche verschuldensunabhängige Mängelansprüche. Dies gilt nicht, wenn der Vertrag als Dienstvertrag zu qualifizieren ist, da ein solcher verschuldensunabhängiger Mängelanspruch dem Dienstvertragsrecht fremd ist. Bei Verschulden des Providers stehen dem Kunden aber nach Miet- oder Dienstvertragsrecht Schadensersatzansprüche zu, die aber im Einzelfall nachgewiesen werden müssen.

Da dies in der Regel kaum oder nur mit erheblichem Aufwand möglich ist, empfiehlt es sich, für den Fall der Pflichtverletzung des Providers pauschalierte Schadensersatzansprüche oder Vertragsstrafen zu vereinbaren. Die Höhe dieser Sanktionen hängt von dem Anspruch des Kunden an die Hochverfügbarkeit des Systems ab und von dem Verhandlungsgeschick der Parteien.

4.1 Pauschalierter Schadensersatz

Die Parteien können als pauschalierten Schadenersatz zum Beispiel vereinbaren, dass für den Fall der Nichteinhaltung der Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten die monatliche Vergütung für den Monat entfällt, in dem die Störung nicht beseitigt wurde. Hier empfiehlt es sich aber aus Providersicht nach Mängelklassen zu differenzieren und das Entgelt nur entfallen zu lassen, wenn die Gebrauchstauglichkeit völlig entfällt. In diesen Fällen ist mit Störungsklassen zu arbeiten und für Störungen der Priorität II (behinderte Gebrauchsfähigkeit) und III (leichte Störung) eine entsprechende Minderung der Vergütung zu vereinbaren.

| Störungsklasse | Wiederherstellungszeit | Minderung der Vergütung bei Fristverletzung |
|------------------------------|------------------------|---|
| Betriebsverhindernde Störung | 1 | 100 % |
| Betriebsbehindernde Störung | 2 | 80 % |
| Leichte Störung | 4 | 10 % |

Die Störungsklassen sind zu definieren.

4.2 Vertragsstrafe

Die Parteien können aber auch Vertragsstrafen für jede Minute nach fruchtlosem Ablauf der Reaktions- und Wiederherstellungszeiten vereinbaren. Eine Vertragsstrafe ist abzugrenzen vom pauschalierten Schadensersatz, welcher lediglich der Beweiserleichterung und Prozessökonomie dient. Die Vertragsstrafe hat zwei Funktionen:

- auf den Auftragnehmer soll ein zusätzlicher Druck zur vertragsgemäßen Erfüllung seiner Leistungspflicht ausgeübt werden,
- der Auftraggeber soll keinen Schadensnachweis führen müssen, um einen Ausgleich zu erhalten. Durch individuelle Vereinbarung kann auch eine schuldunabhängige Vertragsstrafe vereinbart werden.

Achtung: Nach der Rechtsprechung des BGH sind Vertragsstrafen in AGB unwirksam, wenn sie die Höchstgrenze von 5% des Auftragswertes überschreiten (BGH vom 23.01.2003 – VII ZR 210/01).

Hinweis: Gemäß § 341 Abs. 3 BGB gilt, dass eine Vertragsstrafe nur verlangt werden kann, wenn der Gläubiger sich das Recht dazu bei der Annahme der Leistung vorbehält. Da dies in der Regel vergessen wird, wenn der Gläubiger verspätet leistet, ist es sinnvoll für den Kunden, den § 341 Abs. 3 BGB vertraglich auszuschließen. Dies ist in Individualvereinbarungen wirksam vereinbar.

Auch bei der Vereinbarung von Vertragsstrafen ist die Vereinbarung von Störungsklassen sinnvoll. Des weiteren wird sich kaum ein Provider auf eine ungedeckte Vertragsstrafe einlassen wollen.

Einer Mahnung bedarf es sowohl bei der Geltendmachung des pauschalierten Schadensersatzanspruches, als auch bei der Vertragsstrafe gemäß § 286 Abs. 2 Nr. 2 BGB nicht, da mit der Vereinbarung von festen Reaktions- und/ oder Wiederherstellungszeiten ab Störungsmeldung oder Beginn vereinbarter Servicezeiten der Fristablauf errechenbar ist.

4.3 Kündigung

Eine weitere Möglichkeit der Sanktion ist die Kündigung des SLA aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt sicher vor, wenn die vereinbarte Verfügbarkeit in einer Weise beeinträchtigt ist, dass dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der Interessen des Providers die Fortsetzung des Vertrages nicht mehr zugemutet werden kann.