



**Service Level Agreement  
„DPMS-Server“  
der Datenschutzsoftware „DPMS“**

Stand: April 2025

Die **LegallInnovate Technologies GmbH, Issumer Tor 45, 47608 Geldern** (im Folgenden „Dienstleister“) bietet eine webbasierte Datenschutzsoftware (im Folgenden „Software“) an.

Dieses Service Level Agreement (SLA) regelt die Bedingungen für die Bereitstellung, Nutzung, Wartung und den Support der vom Dienstleister angebotenen Software. Es ergänzt den zugrunde liegenden Hauptvertrag und ist keine eigenständige Vereinbarung.

## 1. Supportleistungen

Der Dienstleister stellt dem Kunden Supportleistungen über ein Ticketsystem oder per E-Mail zur Verfügung. Supportanfragen werden innerhalb der Bürozeiten des Dienstleisters von Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 16:00 Uhr, mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz des Dienstleisters, entgegengenommen und bearbeitet.

Die mittlere Reaktionszeit auf allgemeine Supportanfragen beträgt 16 Stunden innerhalb dieses Zeitfensters. Zusätzlich kann Support bei Bedarf nach vorheriger Terminvereinbarung auch per Online-Meeting erfolgen.

In inhaltlicher Hinsicht werden keine Auskünfte zu rechtlichen, steuerlichen oder buchhalterischen Themen erteilt.

## 2. Systembetrieb und Entstörung

Die Systeme des Dienstleisters werden kontinuierlich durch ein automatisiertes Monitoring überwacht. Die Entstörung erfolgt abhängig vom Schweregrad des gemeldeten Problems wie folgt:

**Wichtig:** Diese Regelungen gelten ausschließlich für Störungen und Ausfälle, die **innerhalb des direkten Einflussbereichs des Dienstleisters** liegen – insbesondere auf Serverebene (z. B. Betriebssystem, Dienste und Anwendungen auf dem Server).

Nicht umfasst sind Probleme, die durch Netzwerkverbindungen, Ausfälle im Rechenzentrum oder auf Seiten des Kunden (z. B. lokale IT-Infrastruktur, Zugriffsgeräte, Internetverbindung) verursacht werden.

### a) Störung (Teilausfall / eingeschränkte Verfügbarkeit)

Eine Störung liegt vor, wenn die betroffenen Systeme oder Dienste nur eingeschränkt nutzbar sind, jedoch weiterhin grundsätzlich verfügbar bleiben.

- Reaktionszeit: Innerhalb von 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung
- Behebungszeit (TTR): Innerhalb von 12 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung

### b) Ausfall (vollständige Nichtverfügbarkeit)

Ein Ausfall liegt vor, wenn die betroffenen Systeme oder Dienste vollständig nicht mehr nutzbar sind.

- Reaktionszeit: Innerhalb von 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung
- Behebungszeit (TTR): Innerhalb von 18 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung

Von diesen Vorgaben kann abgewichen werden, falls absehbar ist, dass die Störung ohne Datenverlust in einem längeren Zeitraum behoben werden kann und eine schnellere Behebung nur mit Datenverlust möglich ist.

### 3. Verfügbarkeit der Software

Die vom Dienstleister bereitgestellte Software steht dem Kunden grundsätzlich an sieben Tagen pro Woche, rund um die Uhr, zur Verfügung. Die mittlere jährliche Verfügbarkeit beträgt 99,5 % bezogen auf ein Kalenderjahr und bezieht sich auf den Übergabepunkt zum öffentlichen Internet. Ausgenommen von dieser Verfügbarkeit sind Zeiträume, in denen die Nutzung aufgrund zwingender technischer Gründe oder notwendiger Wartungsarbeiten unterbrochen oder beeinträchtigt wird.

### 4. Wartung und Updates

Die Software wird kontinuierlich weiterentwickelt. Umfang und Art der Weiterentwicklung liegen im Ermessen des Dienstleisters. Der Dienstleister behält sich vor, vorhandene Funktionen zu verändern oder zu entfernen, wobei die Weiterentwicklungen dem Zweck der Software dienen und deren Funktionsumfang oder Qualität steigern sollen. Updates werden täglich automatisiert eingespielt (Auto-Update). Falls das Auto-Update deaktiviert ist, kann der Kunde verfügbare Updates im System-Modul der Software einsehen und muss diese selbst installieren. Der Dienstleister behält sich vor, kritische Updates selbstständig zu installieren, auch wenn das Auto-Update deaktiviert ist. Wartungsmaßnahmen außerhalb des regulären Wartungszeitraums erfolgen nur bei kritischen Sicherheitsupdates oder aus zwingenden technischen Gründen. Der Dienstleister informiert den Kunden rechtzeitig über geplante Wartungsmaßnahmen, sofern dies möglich ist.

### 5. Datensicherung

Zur Sicherstellung der Datenintegrität führt der Dienstleister ein mehrstufiges Datensicherungskonzept durch. Die Nutzdaten der Plattform (z. B. Datenbankinhalte und Dateisystem) werden stündlich auf dem Live-System repliziert. Zusätzlich erfolgt einmal täglich eine gesicherte Übertragung auf ein externes Backup-System, wobei sieben tägliche Versionen sowie wöchentliche Versionen mit einer einjährigen Vorhaltezeit archiviert werden. Dies führt zu einem Recovery Point Objective (RPO) von maximal 23 Stunden im Worst-Case-Szenario und unter einer Stunde im Best-Case. Die Backups werden verschlüsselt erstellt und mittels sicherer Protokolle auf separaten Servern gespeichert. Diese Backup-Systeme sind physisch vom Live-System getrennt.

Für Datensätze, die älter als 24 Stunden sind, wird ein RPO von weniger als 24 Stunden garantiert.

## 6. Ansprechpartner und Kommunikation

Beide Parteien benennen jeweils feste Ansprechpartner für die Zusammenarbeit. Der Kunde stellt eine technische sowie eine fachliche Kontaktperson, der Dienstleister stellt verantwortliche Ansprechpartner für Supportanfragen, technischen Betrieb und projektbezogene Kommunikation bereit. Der Austausch erfolgt bevorzugt über das Ticketsystem oder per E-Mail.

## 7. Nachweise und Monitoring

Der Dienstleister dokumentiert die Systemverfügbarkeit und Störungsmeldungen in internen Protokollen und hebt diese für 12 Monate auf.

## 8. Inkrafttreten

Dieses Service Level Agreement tritt mit Abschluss des Hauptvertrages in Kraft und gilt für die Dauer des Hauptvertrages.