# Service Level Agreement (SLA)

Tasker & Fox GmbH — Produkt „Floriti“

Version 1.3 · Stand: 17. November 2026

Dieses SLA konkretisiert Verfügbarkeit, Support und Datensicherung für die SaaS-Lösung „Floriti“. Es ist Bestandteil des Vertrags und gilt für alle Bezahlpakete (Starter, Full). Für das unentgeltliche Demo-Paket gilt dieses SLA nicht.

## 1. Begriffe

- **Verfügbarkeit:** Erreichbarkeit der Kunden-Instanz am Übergabepunkt (Ausgang des Rechenzentrums), gemessen je Kalendermonat.
- **Servicezeiten:** Zeiten, in denen Störungsmeldungen angenommen und bearbeitet werden (Ziffer 4).
- **Reaktionszeit:** Zeit von Eingang einer Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten bis zur qualifizierten ersten Rückmeldung. Sie ist keine Lösungszeit.

## 2. Verfügbarkeit

(1) Der Anbieter strebt eine Verfügbarkeit von 99,0 % im Monatsmittel an (Service-Level-Ziel; entspricht ca. 7 Stunden 18 Minuten Nichtverfügbarkeit je Monat). Eine Garantie, insbesondere eine Beschaffenheitsgarantie, ist damit nicht verbunden. Die Rechtsfolgen einer Unterschreitung richten sich nach Ziffer 6 dieses SLA und den AGB.

(2) Die Verfügbarkeit wird durch automatisierte Überwachung des Anwendungs-Endpunkts der Instanz gemessen. Auf Anfrage legt der Anbieter die Messwerte des jeweiligen Monats offen.

(3) Als Nichtverfügbarkeit gelten nicht:

- angekündigte Wartungsfenster nach Ziffer 3;
- Ausfälle infolge höherer Gewalt oder sonstiger Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters (z. B. großflächige Netz- oder Stromausfälle, DDoS-Angriffe trotz angemessener Schutzmaßnahmen);
- Störungen, die ihre Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden oder von ihm angebundener Dritt-Systeme haben (z. B. eigene Netzanbindung, per Datenbank-Synchronisation angebundene Fremd-Datenbanken, Identity Provider bei SSO);
- Sperrungen oder Drosselungen aufgrund vertragswidriger Nutzung.

## 3. Wartungsfenster

(1) Geplante Wartungen führt der Anbieter nach Möglichkeit außerhalb üblicher Geschäftszeiten durch, bevorzugt **werktags zwischen 21:00 und 24:00 Uhr (MEZ/MESZ)**, und kündigt sie mindestens 48 Stunden vorher an (E-Mail an den Admin-Kontakt oder Hinweis in der Anwendung).

(2) Sicherheitskritische Notfall-Wartungen (z. B. Einspielen dringender Sicherheits-Patches) sind jederzeit ohne Vorankündigung zulässig; sie werden so kurz wie möglich gehalten und nachträglich erläutert.

## 4. Support und Servicezeiten

(1) Störungsmeldungen und Supportanfragen nimmt der Anbieter über das Support-Formular in der Anwendung (Menüpunkt „Support“, für Administratoren; dort wählt der Kunde auch die Priorität nach Absatz 3) oder per E-Mail an support@floriti-register.com entgegen. Der Hilfebereich der Anwendung (Handbuch in 10 Sprachen) steht jederzeit zur Verfügung.

(2) Servicezeiten: **Montag bis Sonntag, 09:00–17:00 Uhr (MEZ/MESZ)** — Support also auch an Wochenenden.

(3) Es gelten folgende Prioritäten und Reaktionszeiten (innerhalb der Servicezeiten):

| Priorität | Definition | Reaktionszeit |
|---|---|---|
| P1 — kritisch | Instanz nicht erreichbar oder zentraler Geschäftsprozess für alle Benutzer blockiert; keine Umgehung möglich | 4 Stunden |
| P2 — erheblich | Wesentliche Funktion gestört, Arbeit mit Einschränkungen oder Umgehung möglich | 8 Stunden |
| P3 — normal | Einzelne Funktion beeinträchtigt, allgemeine Fragen, Verbesserungswünsche | 2 Werktage |

(4) Der Kunde beschreibt die Störung so konkret wie möglich (betroffene Funktion, Fehlermeldung, Zeitpunkt, Benutzer) und benennt einen erreichbaren Ansprechpartner. Die Priorität stuft zunächst der Kunde ein; der Anbieter darf sie bei offensichtlicher Fehleinstufung mit Begründung anpassen.

## 5. Datensicherung und Wiederherstellung

(1) Die Datenbank jeder Kunden-Instanz wird automatisch täglich nachts gesichert (derzeit gegen 03:30 Uhr MEZ bzw. 04:30 Uhr MESZ); die Sicherungen werden 14 Tage aufbewahrt. Zusätzlich bestehen Server-Snapshots des Infrastruktur-Anbieters. Darüber hinaus wird täglich eine verschlüsselte Sicherungskopie an zwei weiteren, voneinander unabhängigen Standorten in der EU abgelegt und dort ebenfalls 14 Tage aufbewahrt.

(2) Wiederherstellungen aus Backups führt der Anbieter auf Anfrage im Rahmen des Supports durch. Wiederhergestellt wird jeweils der Stand einer vorhandenen Sicherung auf Instanz-Ebene; die punktgenaue Wiederherstellung einzelner Datensätze ist nicht geschuldet, wird aber nach Aufwand unterstützt.

(3) Ist die Wiederherstellung durch ein Verhalten des Kunden veranlasst (z. B. versehentliche Massenlöschung), darf der Anbieter den Aufwand nach vorheriger Information angemessen berechnen.

## 6. Service-Gutschriften

(1) Unterschreitet die tatsächliche Verfügbarkeit in einem Kalendermonat das Service-Level-Ziel nach Ziffer 2 (1), erhält der Kunde auf Antrag folgende Gutschrift, bezogen auf das anteilige Monatsentgelt (Jahresentgelt ÷ 12) der betroffenen Instanz:

| Verfügbarkeit im Monat | Gutschrift |
|---|---|
| unter 99,0 % bis 98,0 % | 5 % des Monatsentgelts |
| unter 98,0 % bis 95,0 % | 10 % des Monatsentgelts |
| unter 95,0 % bis 90,0 % | 25 % des Monatsentgelts |
| unter 90,0 % | 50 % des Monatsentgelts |

(2) Der Antrag ist innerhalb von 30 Tagen nach Monatsende in Textform zu stellen. Gutschriften werden mit der nächsten Rechnung verrechnet und sind je Monat auf 50 % des Monatsentgelts begrenzt.

(3) Die Gutschriftenregelung wird auf etwaige gesetzlich bestehende Minderungsrechte angerechnet. Weitergehende gesetzliche Rechte des Kunden bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder bei erheblichen, fortdauernden Mängeln bleiben unberührt.

## 7. Mitwirkung und Eskalation

(1) Der Kunde benennt einen fachlichen Administrator als Ansprechpartner für den Anbieter und hält dessen Kontaktdaten aktuell.

(2) Ist der Kunde mit der Bearbeitung einer P1-Störung nicht zufrieden, kann er in der laufenden Kommunikation eine Eskalation an die Geschäftsführung des Anbieters verlangen.

## 8. Schlussbestimmungen

Im Übrigen gelten die AGB. Bei Widersprüchen zwischen diesem SLA und den AGB geht dieses SLA vor.