

# Service Level Agreement (SLA) für das SaaS-Produkt adelo®

Version: 1.3  
Stand: 30. August 2024

## 1. Einleitung

adelo® ist eine marktführende standardisierte Tourenplanungssoftware, die speziell entwickelt wurde, um den gesamten Prozess der Auftragsdisposition und Terminvereinbarung zu automatisieren. Es ist die einzige Software ihrer Art am Markt, die die Funktionen der Terminabstimmung und Tourenplanung nahtlos miteinander kombiniert. Das Ergebnis dieser Kombination ist ein optimierter Kundenservice, der zu zufriedenen Kunden, effizienten Touren und letztlich zu mehr Geschäftserfolg führt.

Dieses Service Level Agreement ("SLA") legt die Serviceleistungen und -niveaus fest, die dem Kunden im Rahmen der Nutzung von adelo® im B2B-Bereich durch reisewitz zur Verfügung gestellt werden. Ziel dieses SLA ist es, klare Erwartungen für beide Parteien zu definieren und die Bereitstellung von qualitativ hochwertigen Dienstleistungen zu gewährleisten.

## 2. Servicebeschreibung

adelo® stellt ein Software-as-a-Service (SaaS)-Produkt dar, welches von reisewitz angeboten wird. Es bietet B2B-Unternehmen spezielle Funktionen und Dienstleistungen, die zur Vereinfachung und Optimierung des Geschäftsbetriebs beitragen. Das zugrundeliegende SaaS-Konzept für adelo® zeichnet sich durch ein sorgfältig abgestimmtes Zusammenspiel unterschiedlicher technischer Komponenten aus.

Das verantwortliche Hosting stammt von der reisewitz Hosting GmbH, einer spezialisierten Tochtergesellschaft, die für den sicheren und zuverlässigen Betrieb der Serverinfrastruktur sorgt.

Diese Infrastruktur wird in den Rechenzentren des Partners Vega Systems in Paderborn und Bielefeld realisiert. Dort befindet sich die speziell für adelo® vorgesehene Hardware in gemieteten Serverschränken, die für zusätzlichen physischen Schutz sorgen.

Vega Systems unterhält seine Rechenzentren gemäß den Richtlinien der ISO 27001-Zertifizierung. Dieses international anerkannte Gütesiegel für Informationssicherheit stellt sicher, dass mit den Daten sorgsam umgegangen wird.

Ein wesentlicher Bestandteil der technischen Architektur ist das von der reisewitz Hosting GmbH verwaltete Kubernetes Cluster, auf dem adelo® läuft. Mit Kubernetes können Container-basierte Anwendungen effizient betrieben werden. Dieses Cluster ist über beide Rechenzentren verteilt und garantiert dadurch eine hohe Redundanz und Verfügbarkeit. Es ermöglicht zudem die flexible Skalierung von adelo®, um sich an unterschiedliche Anforderungen anzupassen.

Zusätzlich sichert reisewitz im Rahmen dieses SLAs zu, auch in Zukunft einen Serverstandort in Deutschland zu gewährleisten. Dies unterstreicht das Engagement für Datenschutz und Datenintegrität im Kontext europäischer und insbesondere deutscher Datenschutzstandards.

## 2.1. Datensicherung

adelo® implementiert eine robuste und kontinuierliche inkrementelle Sicherungsstrategie für alle Datenbanken und Dateispeicher. Diese Strategie gewährleistet, dass alle Änderungen an den Daten nahezu in Echtzeit erfasst und gesichert werden, um die Integrität und Verfügbarkeit der Daten zu gewährleisten. Die inkrementellen Sicherungen werden für einen Mindestzeitraum von sieben Tagen aufbewahrt, um eine angemessene Wiederherstellungsfähigkeit zu gewährleisten.

Zusätzlich zu den inkrementellen Sicherungen führt adelo® regelmäßig Snapshot-Sicherungen durch. Diese Snapshots erfassen den vollständigen Zustand der Datenbanken und Dateispeicher zu einem bestimmten Zeitpunkt und bieten eine zusätzliche Sicherheitsebene. Diese Snapshots werden für einen Mindestzeitraum von sechs Monaten aufbewahrt. Dies ermöglicht eine langfristige Wiederherstellungsfähigkeit und trägt dazu bei, die Geschäftskontinuität zu gewährleisten, selbst im Falle eines unerwarteten Datenverlusts oder einer Störung.

Diese Maßnahmen sind Teil unseres Engagements für höchste Datensicherheit und -verfügbarkeit und spiegeln unser Bestreben wider, unseren Kunden einen erstklassigen Service zu bieten.

## 3. Serviceverfügbarkeit und Wartung

### 3.1. Zielsetzung

reisewitz sorgt für einen fehlerfreien Betrieb des Systems und hält adelo® durch Updates und Bugfixes auf dem neuesten, qualitätsgesicherten Entwicklungsstand.

### 3.2. Verfügbarkeit

Das Ziel ist es, eine Serviceverfügbarkeit von 99,9% im Monatsdurchschnitt sicherzustellen.

### 3.3. Wartungsfenster

Regelmäßige Wartungen werden außerhalb der Hauptgeschäftszeiten durchgeführt. Kunden werden mindestens 7 Tage vor geplanten Wartungsarbeiten informiert. Diese Wartungsfenster sind nicht als Ausfallzeiten definiert.

### 3.4. Fehlerklassifikation und -beseitigung

Die Fehler in adelo® werden entsprechend dem folgenden Schema klassifiziert:

#### 3.4.1. Betriebsverhindernde Fehler:

Liegt vor, wenn die Nutzung von adelo® durch Fehlfunktionen, falsche Arbeitsergebnisse oder Antwortzeiten unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

#### 3.4.2. Betriebsbehindernde Fehler:

Liegt vor, wenn die Nutzung von adelo® eingeschränkt ist, jedoch nicht erheblich beeinträchtigt wird.

#### 3.4.3. Sonstige Fehler:

Tritt auf, wenn die Nutzung von "adelo" nicht unmittelbar oder erheblich beeinträchtigt wird und keine falschen Arbeitsergebnisse geliefert werden.

## 4. Meldung und Reaktionszeit auf Fehler

Fehler können reisewitz auf folgenden Wegen gemeldet werden:

- per Email: support@reisewitz.com
- über das reisewitz Kundenportal: portal.reisewitz.com

### 4.1. Reaktionszeiten

reisewitz verpflichtet sich, während der Geschäftszeiten, die von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage in NRW) gelten, nach folgendem Schema zu reagieren:

- Kritische Probleme (Systemausfall): Innerhalb von 1 Stunde
- Betriebsverhindernde Fehler: Innerhalb von 4 Stunden

- Betriebsbehindernde Fehler: Innerhalb von 8 Stunden
- Sonstige Fehler: Innerhalb von 24 Stunden

## 5. Fehlerbeseitigung

Betriebsverhindernde Fehler werden spätestens im Laufe des auf die Fehlermeldung folgenden Werktages beseitigt.

Betriebsbehindernde Fehler werden spätestens im Laufe des dritten auf die Fehlermeldung folgenden Werktags beseitigt.

Sonstige Fehler werden nach Ermessen von reisewitz in einem der folgenden Updates behoben.

## 6. Entschädigung bei Nichterfüllung

Sollten das SaaS Angebot in einem Kalendermonat das SLA von 99,9% nicht erfüllen, haben Kunden Anspruch auf eine Gutschrift in Höhe von 5% der monatlichen Gebühr für jeden angefangenen Prozentpunkt unter 99,9%.

## 7. Datenschutz und Sicherheit

Wir verpflichten uns, alle geltenden Datenschutzgesetze einzuhalten und die Daten unserer Kunden mit höchster Sorgfalt zu behandeln. Regelmäßige Sicherheitsüberprüfungen werden durchgeführt, um die Integrität und Sicherheit des Systems zu gewährleisten.

Es besteht ein gemeinsamer AV, welcher das Thema Datenschutz und Sicherheit detaillierter definiert.

## 8. Vertragsdauer und Kündigung

Dieses SLA fungiert als Anlage zum abgeschlossenen Nutzungs- und Dienstleistungsvertrag für adelo®. Es tritt ab dem Datum der Unterzeichnung des Gesamtvertrags in Kraft. Die Vertragsdauer und die Kündigung richten sich nach den entsprechenden Bestimmungen im abgeschlossenen Nutzungs- und Dienstleistungsvertrag.