SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Stürmer-SysTec GbR

Stand: Januar 2026

Dieses SLA regelt die Service-, Support- und Reaktionszeiten sowie die technischen Rahmenbedingungen der IT-Dienstleistungen der Stürmer-SysTec GbR gegenüber ihren Geschäftskunden.

---

§ 1 Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses SLA ist die Erbringung von IT-Dienstleistungen, Support, Remote-Service, Beratung, Monitoring, Netzwerk- und Serveradministration sowie technische Unterstützung im Rahmen der bestehenden Verträge zwischen Stürmer-SysTec und dem Kunden.

---

§ 2 Servicezeiten

Die regulären Servicezeiten sind:

Montag bis Freitag, 08:00 – 18:00 Uhr (MEZ)

Ausgenommen sind:

- bundeseinheitliche Feiertage
- Betriebsferien (werden vorab mitgeteilt)

---

§ 3 Kontaktwege

Supportanfragen werden ausschließlich über folgende Kontakte angenommen:

- support@stuermer-systec.com
- Kundenticket-Portal (falls vorhanden)
- Telefon

Sonstige Kontaktwege begründen keinen Serviceanspruch.

---

§ 4 Remote-Service

Stürmer-SysTec nutzt zur schnellstmöglichen Problemlösung standardmäßig Remote-Support und darf Systeme des Kunden entsprechend fernwarten.

Die Einrichtung remote-fähiger Zugänge obliegt dem Kunden.

---

§ 5 Leistungsumfang

Folgende Leistungen sind Bestandteil von Wartungs- und Servicevereinbarungen:

1. System- und Serveradministration

2. Installation von Updates und Patches

3. Netzwerkadministration

4. Monitoring

5. Analyse technischer Probleme

6. Benutzer-Support

Nicht enthalten ohne gesonderte Vereinbarung:

- Hardware
- Ersatzteile
- Consulting
- Projektarbeit
- virtuelle Serverbereitstellung
- Firewall-Management (sofern nicht separat vereinbart)

---

§ 6 Reaktionszeiten

Die Reaktion erfolgt innerhalb der folgenden Zeiträume, gerechnet ab Eingang der vollständigen Meldung des Kunden innerhalb der Servicezeiten.

Priorität P1 – Kritisch (Systemausfall)

Produktionsbetrieb nicht möglich

- Reaktionszeit: **max. 2 Stunden**
- Beginn Maßnahmen: **sofort**

Priorität P2 – Hoch (wichtige Einschränkung)

- Reaktionszeit: **bis zu 8 Stunden**

Priorität P3 – Normal

- Reaktionszeit: **bis zu 3 Werktage**

Priorität P4 – Gering

- Reaktionszeit: nach Vereinbarung

---

§ 7 SLA Notfall / Produktionsbetrieb

(1) Zusätzlich zu den Leistungen gemäß § 1 bis § 19 bietet Stürmer-SysTec eine optionale SLA-Erweiterung „Notfall / Produktionsbetrieb“ an. Diese Erweiterung gilt ausschließlich, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurde.

(2) Gegenstand der Erweiterung sind priorisierte Reaktions- und Bearbeitungszeiten bei Störungen, die unmittelbar Auswirkungen auf Produktions-, Logistik- oder Warehouse-Prozesse des Kunden haben.

Priorität P0 – Produktionskritisch (System stillgelegt, keine operative Tätigkeit möglich)

- Reaktionszeit: **maximal 30 Minuten**
- Beginn der Maßnahmen: **unverzüglich**
- Wiederherstellungsversuch mit höchster Priorität
- parallele Eskalation gemäß § 11 bereits ab Meldung

Typische Beispiele

- Serverausfall mit Auswirkungen auf Warenbewegungen
- Stillstand von ERP-Systemen
- Ausfall von Logistiksystemen oder Warehouse-Management
- VPN-Störung mit Betriebsstillstand
- Produktionsunterbrechung durch IT-Ausfall

(3) Der Kunde verpflichtet sich, Störungen, die als P0 eingestuft werden sollen, ausschließlich über die hierfür bereitgestellten Notfall-Kontaktwege zu melden.

(4) Meldungen, die außerhalb der vereinbarten Notfallkontaktwege eingehen, berechtigen nicht zur Einstufung als P0.

(5) Für Produktionsumgebungen werden auf Wunsch zusätzliche Maßnahmen eingerichtet, insbesondere:

- Monitoring kritischer Systeme
- automatisierte Alarmierung
- Eskalationskette 24/7
- Rückfall- und Recovery-Strategie
- definierte Wiederanlaufverfahren

(6) Für diese Leistungen kann ein gesonderter Entgelt- und Bereitschaftszuschlag vereinbart werden.

(7) Die SLA-Erweiterung „Notfall / Produktionsbetrieb“ kann ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden. Die übrige Vertragslaufzeit bleibt unberührt.

§ 8 Störungsmeldung

Für die Priorisierung ist entscheidend:

- betroffener Service
- betroffene Nutzer
- Auswirkung auf Geschäftsprozesse
- Produktionsrelevanz

Stürmer-SysTec kann Prioritäten umstufen, wenn objektive Kriterien dies erfordern.

---

§ 9 Patch- und Update-Management

Patches werden gemäß Herstellervorgaben eingespielt.

Kritische Sicherheitsupdates können sofort eingespielt werden, auch außerhalb der regulären Servicezeiten, sofern erforderlich.

---

§ 10 Backups

Sofern nicht **schriftlich beauftragt**, ist der Kunde verantwortlich für:

- Datensicherung
- Backup-Test
- Wiederherstellung
- Datenaufbewahrung

Eine Wiederherstellung erfolgt nur im Auftrag des Kunden.

---

§ 11 IT-Sicherheit / Cybersecurity

Stürmer-SysTec implementiert branchenübliche Sicherheitsmaßnahmen, insbesondere:

- Verschlüsselung
- VPN
- Firewall-Regeln
- Remote-Sicherheit

Alle Sicherheitsmaßnahmen unterliegen ständiger technischer Weiterentwicklung.

---

§ 12 Serviceeinschränkungen

Nicht im SLA enthalten sind:

- Internet-Ausfall
- Strom-Ausfall
- Hardware-Defekte
- Einflüsse Dritter
- Cloud-Störungen
- externe Dienstleister

---

§ 13 Cloud-Dienste

Bei Nutzung von Cloud-Diensten gelten zusätzlich die Bedingungen des jeweiligen Cloud-Anbieters (z. B. Microsoft Azure, AWS, Google Cloud, Oracle Cloud).

---

§ 14 Protokollierung

Störungsereignisse und Zugriffe werden protokolliert.

---

§ 15 SLA-Berichterstattung

Auf Wunsch stellt Stürmer-SysTec Berichte zu:

- Tickets
- Reaktionszeiten
- Problemverlauf
- Systemmeldungen

---

§ 16 Vergütung

SLA-Leistungen werden gemäß dem zugrunde liegenden Vertrag abgerechnet. Notfall-Einsätze außerhalb der Servicezeiten werden nach gesonderten Stundensätzen berechnet.

---

§ 17 Haftung

Es gelten die AGB der Stürmer-SysTec GbR. Die Haftung für Datenverlust besteht nur im Rahmen der dort vereinbarten Regelungen und nur bei ordnungsgemäßen Backups des Kunden.

---

§ 18 Vertragsdauer

Dieses SLA ist Bestandteil des Hauptvertrages und hat dessen Laufzeit, sofern nicht abweichend vereinbart.

---

§ 19 Schlussbestimmungen

Erfüllungsort und Gerichtsstand: Sitz der Stürmer-SysTec GbR.

Es gilt ausschließlich deutsches Recht.