

Service-Level-Vereinbarung (SLA)

urbanOS Standard-SLA für Managed-Service-Leistungen

Vertragszuordnung

dataMatters GmbH, Pilgrimstr. 6, 50674 Köln

Kunde - vollständiger Name / Firma / Organisation

Anschrift

Vertreten durch (Name und Funktion)

Zugehörige Leistungsvereinbarung / Angebot (Nummer, Datum und Fassung)

Diese Vertragsunterlage enthält den vollständigen nachfolgenden Rechtstext. Die Vertragszuordnung erfolgt auf diesem Blatt, die Unterzeichnung auf dem letzten Blatt. Individuelle Vereinbarungen und deren Rangfolge bleiben unberührt.

Service-Level-Vereinbarung (SLA)

urbanOS Standard-SLA für Managed-Service-Leistungen

dataMatters GmbH

Pilgrimstr. 6

50674 Köln

zwischen dem in der Leistungsvereinbarung bezeichneten Kunden und der dataMatters GmbH, Pilgrimstr. 6, 50674 Köln.

1. Geltung und Leistungsumfang

(1) Dieses Standard-SLA gilt nur, wenn die Leistungsvereinbarung dieses SLA ausdrücklich einbezieht. Es gilt für die dort gebuchten Managed-Service-Leistungen und setzt keine Einbeziehung der Kunden-AGB voraus. Kostenlose Angebote und eigenständige Partnerleistungen erhalten dadurch keine Servicegarantien. Individuelle Vereinbarungen gehen vor; zwingendes Recht und die Datenschutzpflichten des AVV bleiben unberührt.

(2) Erfasst sind die beauftragten Kernservices der urbanOS Plattform einschließlich Anmeldung, Datenannahme, Datenzugriff sowie vereinbarter Alarmierungs- und Steuerungsfunktionen. Die Leistungsvereinbarung grenzt kundenseitige Geräte, Netze und Integrationen ab. Die Veröffentlichung einer neuen Fassung ändert bestehende Einzelvereinbarungen nicht.

2. Verfügbarkeit und Wartung

(1) dataMatters gewährleistet mindestens 99,5 % im Jahresmittel, gemessen an der Erreichbarkeit der vereinbarten Kernservices. Bezugszeitraum ist jeweils ein Vertragsjahr ab Beginn der Managed-Service-Leistung; bei kürzerer Laufzeit der tatsächliche Leistungszeitraum. Gemessen wird über die von dataMatters bereitgestellten Produktionszugänge durch automatisiertes Monitoring; Umfang und Messverfahren werden dem Kunden dokumentiert bereitgestellt.

(2) Verfügbarkeit = (Bezugszeit abzüglich ausgeschlossener Zeiten abzüglich Ausfallzeit) / (Bezugszeit abzüglich ausgeschlossener Zeiten) × 100. Als Ausfall gilt die Nichtverfügbarkeit mindestens eines vereinbarten Kernservices; gleichzeitige Ausfälle werden nicht mehrfach gezählt. Ausgeschlossen sind ordnungsgemäß angekündigte Wartungsfenster, höhere Gewalt und vom Kunden oder von dessen eingesetzten Dritten verursachte Störungen. Eigene Unterauftragnehmer von dataMatters gelten nicht allein wegen ihrer Drittstellung als Ausnahme.

(3) Planbare Wartungsfenster werden mindestens fünf Werktage vorher angekündigt und liegen außerhalb der Servicezeiten. Unaufschiebbarer Sicherheitsmaßnahmen werden unverzüglich mitgeteilt; ihre Dringlichkeit allein begründet keinen Ausschluss aus der Verfügbarkeitsmessung. dataMatters weist die Verfügbarkeit auf Anforderung monatlich nach.

3. Servicezeiten und Erreichbarkeit

(1) Servicezeiten sind Montag bis Samstag von 08:00 bis 20:00 Uhr (Europe/Berlin, einschließlich CET/CEST-Umstellung). Diese Servicezeiten gelten auch an auf Montag bis Samstag fallenden Feiertagen. Eine Service-Stunde zählt ausschließlich innerhalb dieser Zeiten. Für Fristen dieses SLA entspricht ein Werktag zwölf Service-Stunden; drei Werktage entsprechen 36 Service-Stunden.

(2) Deutschsprachiger Support ist über das Ticketsystem, per E-Mail an mail@datamatters.io und telefonisch erreichbar. dataMatters teilt dem Kunden zum Leistungsbeginn eine persönliche Ansprechperson mit direkter Rufnummer und eine feste Stellvertretung mit und hält diese Angaben aktuell.

(3) Störungsmeldungen können rund um die Uhr über Ticketsystem und E-Mail eingehen. Reaktions- und Behebungsfristen laufen innerhalb der Servicezeiten. Für die unverzügliche Meldung von Sicherheitsvorfällen und Datenschutzverletzungen gilt die 24-Stunden-Frist des AVV unabhängig von Servicezeiten, Wochenenden und Feiertagen.

4. Störungsklassen und Bearbeitung

Klasse und Bedeutung	Reaktion	Behebung / Workaround
1 - kritisch: Plattform oder wesentliche Funktion für mehrere Organisationen nicht nutzbar; Ausfall von Datenannahme, Alarmierung oder Aktorsteuerung; Sicherheitsvorfall, Verletzung der Organisationstrennung oder drohender/eingetretener Datenverlust.	1 Service-Stunde	12 Service-Stunden
2 - erheblich: Wesentliche Funktion beeinträchtigt oder für einzelne Organisationen nicht nutzbar; Workaround verfügbar.	8 Service-Stunden	3 Werktage (36 Service-Stunden)
3 - geringfügig: Beeinträchtigung ohne wesentliche Betriebsauswirkung, etwa Darstellungsfehler.	3 Werktage (36 Service-Stunden)	Nächstes reguläres Release

(1) Fristen beginnen mit Eingang einer hinreichend zuordenbaren Störungsmeldung oder früherer Erkennung durch das Monitoring. Außerhalb der Servicezeiten läuft die Zählung ab der nächsten Servicezeit. Eine Reaktion ist eine qualifizierte Rückmeldung mit begonnener Bearbeitung, nicht lediglich eine automatische Eingangsbestätigung.

(2) Der Kunde nimmt die erste Einstufung vor. dataMatters begründet eine abweichende Einstufung unverzüglich; bis zur Einigung gilt die höhere Klasse. Droht eine Fristüberschreitung, informiert dataMatters frühzeitig über Maßnahmen und einen neuen voraussichtlichen Termin. Diese Information verlängert die vereinbarte Frist nicht.

5. Datensicherung und Wiederherstellung

Kennwert	Vereinbarter Wert und Bedeutung
Recovery Point Objective (RPO)	24 Stunden: maximaler Zeitraum, dessen Daten im Wiederherstellungsfall verloren gehen dürfen. Es zählen verstrichene Stunden, auch außerhalb der Servicezeiten.
Recovery Time Objective (RTO)	12 Service-Stunden: maximale Wiederherstellungsdauer ab Ausfall des Betriebs. Die Zeit zählt nur innerhalb der Servicezeiten nach Ziffer 3; außerhalb beginnt bzw. läuft sie mit der nächsten Servicezeit weiter.

(1) Datenbanken und hochgeladene Dateien werden mindestens alle 24 Stunden gesichert, auch außerhalb der Servicezeiten. Sicherungskopien werden 30 Kalendertage aufbewahrt und anschließend endgültig gelöscht. dataMatters führt ein dokumentiertes Backup- und Wiederherstellungskonzept, überwacht Sicherungsläufe und führt Wiederherstellungstests durch. Die Einhaltung der Kennwerte wird auf Anforderung nachgewiesen.

(2) Ein Datenverlust ist eine Störung der Klasse 1. Ein Workaround ersetzt die Wiederherstellung nicht, wenn die zugesagten Kernservices und der Datenstand nach dem RPO damit nicht wiederhergestellt werden. Eine Behebungs- oder Workaroundfrist begründet für sich allein keinen RPO- oder RTO-Wert; maßgeblich sind die in dieser Ziffer ausdrücklich zugesagten Kennwerte.

6. Monitoring und Betriebstransparenz

(1) dataMatters überwacht die beauftragten Datenquellen, Schnittstellen und Geräte hinsichtlich Verfügbarkeit, Aktualität und Datenqualität und alarmiert den Kunden bei erkannten Ausfällen automatisch. Der Kunde erhält Zugang zu Ticketstatus, Fehlerprotokollen und Update-Logs im Umfang seiner Berechtigungen.

(2) Updates, Releases und Funktionserweiterungen des gebuchten Standardprodukts sind im laufenden Preis enthalten. Neue separat angebotene Produkte und kundenspezifische Entwicklungen bedürfen gesonderter Beauftragung. Ein Release- und Entwicklungspfad wird zum Leistungsbeginn bereitgestellt und quartalsweise aktualisiert.

7. Eskalation und Abstimmung

Stufe	Auslöser	Zuständig
1	Störungsmeldung	Support
2	Kritische Störung oder überschrittene Reaktionsfrist	Projektleitung
3	Überschrittene Behebungsfrist oder wiederholte Störung derselben Ursache	Geschäftsführung

(1) Zentraler Kontakt für alle Eskalationsstufen ist mail@datamatters.io. dataMatters leitet intern an die zuständige Stufe weiter und stellt dem Kunden Namen, Funktionen und Erreichbarkeit der zuständigen Personen bereit. Änderungen werden unverzüglich mitgeteilt.

(2) Mindestens quartalsweise stimmen sich die Parteien zu Verfügbarkeit, Störungen, offenen Tickets, Änderungswünschen und Release-Pfad ab. Auf Anforderung legt dataMatters einen Bericht über Verfügbarkeit, Störungen und deren Bearbeitung vor.

8. Rechte bei Nichteinhaltung

(1) Bei Nichteinhaltung gelten die gesetzlichen Rechte sowie die vereinbarten Abhilfe- und Kündigungsregelungen. Wiederholte oder erhebliche Verstöße können eine wesentliche Leistungsstörung darstellen und nach Maßgabe der Leistungsvereinbarung und des Gesetzes zur Kündigung berechtigen. Servicegutschriften und Vertragsstrafen setzen eine gesonderte Vereinbarung voraus.

Stand: 10. September 2026.

Service-Level-Vereinbarung (SLA)

urbanOS Standard-SLA für Managed-Service-Leistungen

Vereinbarung und Unterschriften

Dokumentkennung: sla / f3292bb849ffcc0c

Die Parteien beziehen dieses Standard-SLA in der vorliegenden Fassung ausdrücklich in die auf dem Zuordnungsblatt bezeichnete Leistungsvereinbarung ein. Es gilt für die dort gebuchten Managed-Service-Leistungen. Individuelle Vereinbarungen gehen vor. Diese Unterlage ersetzt keine Vereinbarung über Leistungsumfang, Vergütung oder Laufzeit und setzt keine Einbeziehung der Kunden-AGB voraus.

Die Unterschriften beziehen sich auf diese vollständige, durchgehend nummerierte Dokumentfassung. Ausfüllbare Textfelder dienen der Vertragszuordnung; sie sind keine elektronische Signatur.

Kunde

Name und Funktion der unterzeichnenden Person

Ort und Datum

Unterschrift

dataMatters GmbH

Name und Funktion der unterzeichnenden Person

Ort und Datum

Unterschrift