



SREaaS Agreement für kloudease

v1.3 | gültig ab 31.10.2025

Dieses SREaaS Agreement regelt die Verantwortungsbereiche zwischen dem Kunden und AOE im Rahmen eines Site Reliability Engineering as a Service („SREaaS“) Angebots.

Sofern im jeweils gültigen Statement of Work („SOW“) ein SREaaS vereinbart wurde, übernimmt AOE für die im SOW definierten und als SREaaS gekennzeichneten Leistungsbereiche den operativen Betrieb gemäß den Bestimmungen dieses Agreements.

Dieses Agreement ergänzt die Allgemeinen Nutzungsbedingungen von kloudease („Nutzungsbedingungen“), abrufbar unter:

<https://kloudease.com/de/agb/>

Soweit in diesem Agreement keine abweichenden Regelungen getroffen werden, gelten die Nutzungsbedingungen.

Die Service Level Objectives (SLO) für Plattform und Infrastruktur richten sich nach dem jeweils gültigen Service Level Agreement („SLA“) von kloudease, abrufbar unter:

<https://kloudease.com/de/service-level-agreement/>

1. Gegenstand

- 1.1 Dieses SREaaS Agreement regelt die Verantwortungsbereiche zwischen dem Kunden und der AOE Solutions GmbH („AOE“) im Rahmen eines Site Reliability Engineering as a Service („SREaaS“) Angebots.
- 1.2 Sofern im jeweils gültigen Statement of Work („SOW“) ein SREaaS vereinbart wurde, übernimmt AOE für die dort definierten Applikationen den operativen Betrieb gemäß diesem Agreement.
- 1.3 Dieses Agreement ergänzt die Allgemeinen Nutzungsbedingungen von kloudease („Nutzungsbedingungen“). Soweit dieses Agreement keine abweichenden Regelungen enthält, gelten die Nutzungsbedingungen entsprechend.

2. Leistungsumfang

- 2.1 AOE übernimmt den operativen Betrieb der im SOW definierten Applikationen auf kloudease Clustern.
- 2.2 Der Leistungsumfang umfasst insbesondere:
 - Monitoring und Alert Handling
 - Incident Management (P1–P2)
 - Runtime-Stabilisierung
 - Skalierungsmaßnahmen auf Plattform- und Infrastruktur-Ebene
 - Sicherheitsreaktionen (Containment)
- 2.3 Nicht Bestandteil sind insbesondere:
 - Feature-Entwicklung
 - Release Engineering
 - Applikationscode-Fixes
 - Architektur-Redesign
 - Datenkorrekturen
 - Vulnerability Management

3. Verantwortungsmodell

3.1 Der Kunde bleibt verantwortlich für:

- Applikationscode
- Helm Charts
- Releases
- Architekturdesign
- Runbooks
- Schnittstellendokumentation
- applikationsspezifische Runtime-Konfigurationen (z. B. Limits, Skalierungseinstellungen)

3.2 AOE ist verantwortlich für:

- Containerbetrieb der Applikation
- Monitoring der Applikation
- Incident Handling (P1, P2)
- Runtime-Stabilität
- Plattform-Sicherheit
- Backup/Restore
- Aufrechterhaltung der Applikation im betrieblichen Sinne

4. Technische Voraussetzungen

4.1 Voraussetzung für die SREaaS-Leistung ist die Einhaltung definierter technischer Mindestanforderungen. Hierzu zählen insbesondere:

- Kompatibilität mit den 12-Factor-Prinzipien
- Deployment über Helm Charts mit vollständiger Rollback-Möglichkeit
- rollbackfähige APIs und Datenbankschemata
- Prometheus-kompatible Metrik-Endpoints
- Liveness- und Readiness-Probes
- HPA-fähige Deployments
- strukturierte Logs (idealerweise JSON)
- versionierte Images (keine „latest“ oder benannten Floating-Tags)
- dokumentierte Runbooks
- definierte Resource Requests und Limits

- 4.2 Die Einhaltung der technischen Mindestanforderungen wird vor Aufnahme des SREaaS durch AOE überprüft und abgenommen.
- 4.3 AOE ist berechtigt, bei Nichterfüllung der technischen Mindestanforderungen erforderliche Anpassungen einzufordern. Die Aufnahme des SREaaS-Betriebs kann bis zur vollständigen Erfüllung der Anforderungen zurückgestellt werden.
- 4.4 Entstehende Mehraufwände werden gemäß den jeweils geltenden Konditionen für Service-Dienste abgerechnet.

5. Deployments und Änderungen

- 5.1 Reguläre Deployments sind mindestens einen (1) Tag vor Durchführung innerhalb der definierten Support-Zeiten anzukündigen.
- 5.2 Außerordentliche Deployments, insbesondere im Rahmen von Hotfixes oder sicherheitsrelevanten Maßnahmen, sind unverzüglich vor Durchführung anzukündigen.
- 5.3 Die Ankündigung hat über das definierte Support-System zu erfolgen.

6. Service Levels

- 6.1 Die Definition der Incident-Kategorien (P1–P4) richtet sich nach dem jeweils gültigen SLA von kloudease.
- 6.2 Reaktionszeiten und Kommunikationspflichten ergeben sich aus dem SOW.
- 6.3 Das SREaaS begründet keine eigenständige Verpflichtung zur Einhaltung von Verfügbarkeits-SLO (Availability). Verfügbarkeitszusagen ergeben sich ausschließlich aus dem jeweils gültigen Service Level Agreement (SLA) der kloudease Plattform und gelten nur für kloudease-Dienste.
- 6.4 SLO gelten ausschließlich für Plattform und Runtime-Stabilität.

7. Ursachenklassifikation

- 7.1 Incidents werden evidenzbasiert einer der folgenden Kategorien zugeordnet:
 - Platform-caused: Incidents, deren Ursache im Verantwortungsbereich der kloudease Plattform liegt.
 - Application-caused: Incidents, deren Ursache in den im Rahmen dieses SREaaS Agreements betriebenen Applikationen des Kunden liegt.

- Third-Party-caused: Incidents, die durch externe Drittsysteme oder Drittanbieter verursacht werden.

7.2 Incidents der Kategorien Application-caused und Third-Party-caused sind nicht von den Service Level Objectives (SLO) umfasst.

8. Mitwirkungspflichten

8.1 Der Kunde hat insbesondere:

- technische Ansprechpartner zu benennen
- bei applikationsbedingten Incidents mitzuwirken
- Runbooks aktuell zu halten
- Änderungen zu dokumentieren

8.2 Bei Verletzung der Mitwirkungspflichten ist AOE berechtigt:

- SLO aussetzen
- die Severity herabzustufen
- Mehraufwände abzurechnen

9. Stabilitätsrechte

9.1 AOE ist berechtigt, bei P1- oder P2-Incidents geeignete Maßnahmen zur Stabilisierung vorzunehmen.

9.2 Hierzu zählen insbesondere Rollback, Restart, Traffic-Blockierung, Autoscaling-Anpassung sowie Sicherheitsmaßnahmen.

10. Wesentliche Änderungen

10.1 Wesentliche Änderungen an Architektur, Funktionslogik, Systemumfang oder erwarteter Last der im Rahmen des SREaaS betriebenen Applikationen sind AOE mit angemessenem Vorlauf vor Umsetzung mitzuteilen.

10.2 Als wesentliche Änderungen gelten insbesondere solche, die Einfluss auf Stabilität, Skalierung, Ressourcenbedarf, Integrationen oder das Incident-Aufkommen haben können.

- 10.3 AOE ist berechtigt, bei wesentlichen Änderungen die monatliche SREaaS-Vergütung angemessen anzupassen. Die Anpassung erfolgt mit Wirkung zum nächsten Kalendermonat, sofern keine abweichende Vereinbarung im SOW getroffen wird.
- 10.4 Bis zur Anpassung der Vergütung ist AOE berechtigt, entstehende Mehraufwände gemäß den Konditionen für Service-Dienste abzurechnen.

11. Vergütung

- 11.1 Die monatliche Gebühr für das SREaaS ergibt sich aus dem jeweiligen SOW.
- 11.2 Incidents und Maßnahmen im Rahmen des SREaaS, deren Ursache nicht im Verantwortungsbereich von kloudease liegt, werden gemäß den jeweils geltenden Konditionen für Service-Dienste abgerechnet.

12. Reporting

- 12.1 AOE stellt dem Kunden monatlich ein Reporting mit Incident-Statistiken sowie Post-Mortem-Dokumentation zur Verfügung.

13. Haftung

- 13.1 AOE betreibt Systeme, nicht Software.
- 13.2 Eine Gewährleistung für Applikationslogik oder Business-Funktionalität wird nicht übernommen.
- 13.3 Im Übrigen gelten die Haftungsregelungen der Nutzungsbedingungen.