VERTRAGSDOKUMENT · FASSUNG 1.6

Service Level Agreement für kloudease

FASSUNG	GÜLTIG AB	ANBIETER
1.6	05.10.2026	AOE Group GmbH



Dokumentenhistorie

Version	Datum	Autor	Beschreibung
1.5	20.08.2026	Lukas Fröhner	Leistungserbringer klargestellt; gesetzliche Feiertage; Klarstellung Ziff. 7.6; Dokumentenhistorie eingeführt.
1.6	05.10.2026	Kevin Schu	Vertragspartner AOE Group GmbH; Tarif Scale ergänzt (eigene Spalte, gleiche Service Levels wie Business); Geltungsbereich und Abgrenzung zu Anwendungen des Kunden; Geltung nur für Produktionsumgebungen; Support-Zeiten einheitlich Mo–Fr 9–17 Uhr; Verfügbarkeit je Kalendermonat mit Berechnung und Ausnahmen (Ziff. 1); Erreichbarkeit und manuelle Incident-Auslösung 24/7 (Ziff. 3.7); MTTA ursachenunabhängig, MTTR nur im Verantwortungsbereich von AOE (Ziff. 3.5); Post-Incident-Review (Ziff. 3.8); RTO/RPO nach Wiederherstellungsebenen Daten, Cluster und Gesamtplattform, Geo-Redundanz (Ziff. 5); Backup-/Restore-Konzept und Restore-Tests in einer Referenzumgebung; Ablauf für Kubernetes-Updates (Ziff. 7.4); Betriebs- und Support-Stufen (Ziff. 9); Add-on Provider Service Monitoring (Ziff. 10); monatliches Reporting (Ziff. 11); neues Kapitel 12 „Service Credits“.

Das SLA gilt für die von der AOE Group GmbH („AOE“) bereitgestellten kloudease Plattform-Services, gewählte Add-Ons und Managed Services („kloudease-Dienste“ im Sinne dieses SLA) und definiert die Verfügbarkeits- und Service-Garantien für diese Dienste. Für SREaaS gilt ergänzend das SREaaS-Agreement, für Accelerators der jeweilige Leistungsschein. Das SLA ergänzt die Allgemeinen Nutzungsbedingungen von kloudease („Nutzungsbedingungen“).

Die Zusagen dieses SLA gelten ausschließlich für die kloudease-Dienste. Nicht umfasst sind die vom Kunden oder von Dritten im Auftrag des Kunden auf der Plattform betriebenen Anwendungen und Workloads; für deren Verfügbarkeit, Wiederherstellung und Sicherheit gibt AOE keine Zusage, auch nicht bei beauftragtem SREaaS (siehe SREaaS-Agreement).

Die in diesem SLA definierten Service Level Objectives („SLO“) gelten für den jeweiligen Tarif der kloudease-Dienste. Der für den Kunden maßgebliche Tarif ergibt sich aus dem jeweils gültigen Statement of Work („SOW“). Sofern im SOW abweichende Regelungen getroffen wurden, gehen diese den im SLA definierten SLO vor.

Verfügbarkeit, Wiederherstellungszeiten sowie RTO und RPO gelten für die Produktionsumgebung. Test-, Staging- und Sandbox-Umgebungen werden mit denselben Härtungs- und Sicherheitsvorgaben, jedoch mit reduzierter Dimensionierung und Redundanz betrieben und sind von diesen Zusagen nicht umfasst; Incidents in diesen Umgebungen werden mit Priorität P3 oder P4 behandelt.

1. Verfügbarkeit der kloudease-Dienste

1.1. Die Verfügbarkeit (auch „Availability“ genannt) der kloudease-Dienste richtet sich nach der nachfolgenden Tabelle für die jeweiligen Tarife:

	Starter	Business	Scale	Enterprise
Verfügbarkeit je Kalendermonat	99,5 %	99,75 %	99,75 %	99,9 %
Zulässige Ausfallzeit je Kalendermonat (Richtwert bei 30 Tagen)	3 h 36 min	1 h 48 min	1 h 48 min	43 min
Bereitschaft für P1/P2	–	24/7	24/7	24/7

Support-Zeiten sind in allen Tarifen montags bis freitags von 9 bis 17 Uhr (CET/CEST), ausgenommen gesetzliche Feiertage in Deutschland und Hessen. Außerhalb der Support-Zeiten bearbeitet AOE ausschließlich Incidents der Prioritäten P1 und P2 im Rahmen der Bereitschaft (Tarife Business, Scale und Enterprise); alle übrigen Meldungen und Anfragen werden ab Beginn der nächsten Support-Zeit bearbeitet. Das Plattform-Monitoring und die automatisierte Alarmannahme (Ziff. 9.3) laufen in allen Tarifen rund um die Uhr.

1.2. Die Verfügbarkeit wird je Messzeitraum ermittelt. Messzeitraum ist der Kalendermonat. Im Monat der Bereitstellung eines kloudease-Dienstes, eines Tarifwechsels oder der Beendigung des Vertrags oder eines Dienstes ist Messzeitraum der jeweilige Teil des Kalendermonats.

1.3. Die Verfügbarkeit ist der prozentuale Anteil der Messzeit, in der der vereinbarte Dienst für den Kunden funktionsfähig und nutzbar ist: Verfügbarkeit = (Messzeit − Ausfallzeit) / Messzeit × 100 %. Messzeit ist die Gesamtzeit des Messzeitraums in Minuten abzüglich der Wartungsfenster nach Ziff. 1.4; Ausfallzeit ist die Summe der nach Ziff. 1.5 und 1.6 festgestellten Ausfälle in Minuten. Die garantierte Verfügbarkeit gilt als eingehalten, wenn der so ermittelte Wert mindestens dem Wert nach Ziff. 1.1 entspricht. Maßgeblich ist der Prozentwert; die zulässige Ausfallzeit nach Ziff. 1.1 ist ein Richtwert für einen Monat mit 30 Tagen und ändert sich mit der Länge des Messzeitraums anteilig.

1.4. Geplante und im Voraus kommunizierte Wartungsfenster bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

1.5. Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden ausschließlich Incidents der Prioritätsstufen P1 und P2 berücksichtigt, deren Ursache im Verantwortungsbereich von AOE liegt. Die Klassifizierung von Incidents erfolgt gemäß den in diesem SLA definierten Prioritätsstufen. Nicht als Ausfallzeit gelten insbesondere:

a. angekündigte Wartungen nach Ziff. 2;

b. Ausfälle, deren Ursache beim Kunden, in den vom Kunden betriebenen Anwendungen, Konfigurationen oder Integrationen oder bei vom Kunden beauftragten Dritten liegt;

c. Ausfälle der Infrastruktur des Infrastruktur-Drittanbieters;

d. höhere Gewalt;

e. Unterbrechungen nach Ziff. 6.9 sowie Sicherheitsmaßnahmen nach Ziff. 16.6 der Nutzungsbedingungen, soweit deren Anlass in der Sphäre des Kunden liegt;

f. Zeiträume, in denen die SLA-Verpflichtung nach Ziff. 7.5 entfallen ist.

1.6. Die Verfügbarkeit wird durch das Plattform-Monitoring von AOE an den Plattform-Services, insbesondere Kubernetes-API und Ingress, in einem Intervall von höchstens 60 Sekunden gemessen. Ein Ausfall liegt ab drei aufeinanderfolgenden fehlgeschlagenen Prüfungen vor; die Ausfallzeit wird ab der dritten dieser Prüfungen gerechnet.

2. Wartungen

2.1. Geplante Wartungsarbeiten werden in definierten Wartungsfenstern durchgeführt, um die Auswirkungen auf die kloudease-Dienste zu minimieren. Die Wartungsfenster und der Zeitpunkt der Vorankündigung richten sich nach dem SOW.

2.2. Notfall-Wartungen können durch AOE jederzeit durchgeführt werden, wenn kritische Sicherheitslücken geschlossen werden müssen oder die garantierte Verfügbarkeit gefährdet wird.

	Starter	Business	Scale	Enterprise
Wartungsankündigung	nach Einplanung in ein Wartungsfenster	nach Einplanung in ein Wartungsfenster	nach Einplanung in ein Wartungsfenster	nach Einplanung in ein Wartungsfenster
Wartungsfenster	Jederzeit	montags und donnerstags zwischen 15 und 17 Uhr	montags und donnerstags zwischen 15 und 17 Uhr	priorisiert, montags und donnerstags zwischen 15 und 17 Uhr

2.3. Sofern geplante Wartungsmaßnahmen innerhalb eines Wartungsfensters nicht vollständig umgesetzt werden können, erfolgt die Durchführung im nächstfolgenden Wartungsfenster.

2.4. Kunden des Enterprise-Tiers werden bei der Priorisierung von Wartungsmaßnahmen bevorzugt berücksichtigt.

3. Incident Management

3.1. Service Level Objectives definieren die Mean Time To Acknowledge (MTTA) und Mean Time To Recover (MTTR) für verschiedene Prioritäten. MTTA ist die Zeit von der Alarmauslösung oder Meldung bis zur Annahme und zum Beginn der Bearbeitung, MTTR die Zeit bis zur Wiederherstellung des vereinbarten Betriebs.

3.2. Prioritätsdefinitionen:

- P1 (Kritisch): Vollständiger Ausfall der Plattform, keine Services erreichbar
- P2 (Hoch): Teilausfall, kritische Funktionen betroffen
- P3 (Mittel): Eingeschränkte Funktionalität, Workarounds verfügbar
- P4 (Niedrig): Geringfügige Beeinträchtigungen, keine kritischen Auswirkungen

3.3. MTTA und MTTR für die jeweiligen Prioritätsdefinitionen ergeben sich aus der nachfolgenden Tabelle für den jeweiligen Tarif:

	Starter	Business	Scale	Enterprise
P1 MTTA	im Rahmen der garantierten Verfügbarkeit	1 h	1 h	30 min
P1 MTTR	im Rahmen der garantierten Verfügbarkeit	4 h	4 h	2 h
P2 MTTA	im Rahmen der garantierten Verfügbarkeit	2 h	2 h	1 h
P2 MTTR	im Rahmen der garantierten Verfügbarkeit	16 h	16 h	4 h
P3 MTTA	best-effort während der Support-Zeiten	2 Tage während der Support-Zeiten	2 Tage während der Support-Zeiten	1 Tag während der Support-Zeiten
P3 MTTR	best-effort während der Support-Zeiten	best-effort während der Support-Zeiten	best-effort während der Support-Zeiten	3 Tage während der Support-Zeiten
P4 MTTA	best-effort während der Support-Zeiten	best-effort während der Support-Zeiten	best-effort während der Support-Zeiten	1 Tag während der Support-Zeiten
P4 MTTR	best-effort während der Support-Zeiten	best-effort während der Support-Zeiten	best-effort während der Support-Zeiten	best-effort während der Support-Zeiten

3.4. Soweit eine Behebung „im Rahmen der garantierten Verfügbarkeit“ vorgesehen ist, besteht keine Zusage hinsichtlich einer bestimmten Behebungsdauer für den jeweiligen Incident. AOE gewährleistet insoweit ausschließlich die Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit gemäß den SLO.

3.5. Die MTTA gilt unabhängig von der Ursache des Incidents für alle Alarme und Meldungen zur kloudease-Plattform. Die MTTR gilt ausschließlich für Störungen, deren Ursache im Verantwortungsbereich von AOE liegt. Zeitanteile, deren Ursache nachweislich beim Infrastruktur-Drittanbieter, beim Kunden oder bei Herstellern der vom Kunden betriebenen Software liegt, werden nicht eingerechnet; AOE übernimmt in diesen Fällen Analyse, Koordination und Eskalation gegenüber der verursachenden Stelle und begründet die Zuordnung gegenüber dem Kunden.

3.6. Incidents, die durch Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder durch von diesem bereitgestellte Konfigurationen, Integrationen oder Workloads verursacht werden, sind nicht von den SLO umfasst. AOE ist berechtigt, hierdurch entstehende Aufwände gemäß den jeweils geltenden Konditionen für Service-Dienste in Rechnung zu stellen, soweit kein SREaaS beauftragt ist.

3.7. Störungen und Anfragen meldet der Kunde über das Ticketsystem bzw. support@kloudease.com. In den Tarifen Business, Scale und Enterprise kann der Kunde Incidents der Prioritäten P1 und P2 zusätzlich rund um die Uhr über einen definierten Notfallkanal mit direkter Aufschaltung auf die Bereitschaft von AOE manuell auslösen. Manuell ausgelöste Incidents werden nach denselben Prioritätsklassen und Zeiten behandelt wie systemseitig erzeugte Alarme; Meldungen ohne plattformseitigen Störungsbezug werden als Service Request innerhalb der Support-Zeiten bearbeitet.

3.8. Nach jedem Incident der Prioritäten P1 und P2 im Verantwortungsbereich von AOE stellt AOE dem Kunden innerhalb von fünf Arbeitstagen einen Post-Incident-Review mit Zeitleiste, Ursache und Maßnahmen gegen Wiederholung zur Verfügung.

4. Sicherheitslücken (Vulnerabilities)

4.1. Sicherheitslücken (CVEs) in den von AOE verantworteten Plattformkomponenten werden nach ihrem CVSS-Score klassifiziert und entsprechend der Incident-Priorität behandelt:

- Critical (CVSS 9.0 – 10.0): Wird als P2 (Hoch) Incident behandelt
- High (CVSS 7.0 – 8.9): Wird als P3 (Mittel) Incident behandelt

4.2. CVSS < 7.0 werden nach best-effort behandelt.

4.3. Die Behebung von Sicherheitslücken erfolgt, sofern ein vom jeweiligen Hersteller bereitgestellter Fix verfügbar ist oder eine Mitigation mit vertretbarem Aufwand umgesetzt werden kann.

4.4. Sofern weder ein Fix verfügbar ist noch eine Mitigation mit vertretbarem Aufwand möglich ist, ist AOE berechtigt, die betroffene Komponente vorübergehend zu deaktivieren, soweit dies zur Vermeidung einer Kompromittierung erforderlich ist.

4.5. Die Zeiträume zur Beseitigung der Sicherheitslücken ergeben sich aus den Incident-Prioritäten. Schwachstellen in Container-Images, Bibliotheken und Abhängigkeiten der vom Kunden betriebenen Anwendungen liegen in der Verantwortung des Kunden.

5. Business Continuity (BC) / Disaster Recovery (DR)

5.1. Die BC/DR-Ziele definieren Wiederherstellungszeiten und maximal zulässigen Datenverlust:

- RTO (Recovery Time Objective): maximale Zeit von der Feststellung des Ausfalls bzw. Datenverlusts bis zur wiederhergestellten Nutzbarkeit der jeweiligen Ebene
- RPO (Recovery Point Objective): maximal zulässiger Verlust, gerechnet vom Ausfallzeitpunkt zurück zum letzten wiederherstellbaren, konsistenten Sicherungsstand

5.2. RTO und RPO werden nach drei Wiederherstellungsebenen unterschieden:

a. **Daten (Datenbank):** Wiederherstellung der Datenhaltung, insbesondere der über kloudease bereitgestellten Datenbanken und Datastores, des Object Storage sowie des Zertifikats- und Secret-Bestands, bis zur konsistent wiederhergestellten und durch die Anwendung nutzbaren Datenhaltung.

b. **Cluster:** Wiederherstellung eines Kubernetes-Clusters einschließlich Control Plane, Nodepools, Cluster-Zustand (API-Objekte, Namespaces, RBAC, ConfigMaps, Secrets, PersistentVolumeClaims) und Plattform-Konfiguration bis zum wieder aufnahmefähigen Cluster (Workloads deploybar und erreichbar). Die Wiederherstellung einzelner Namespaces ist möglich.

c. **Gesamtplattform:** Wiederanlauf aller Plattform-Services der kloudease-Plattform einschließlich Netzwerk, Ingress, Identitäts- und Secret-Dienst, Monitoring und Logging bis zur wiederhergestellten Nutzbarkeit aller Plattform-Services.

5.3. Die jeweiligen RTO bzw. RPO ergeben sich aus den folgenden SLO für die jeweiligen Tarife:

Ebene	Starter	Business	Scale	Enterprise
Daten (Datenbank) – RTO	best-effort	4 h	4 h	2 h
Daten (Datenbank) – RPO	24 h	4 h	4 h	2 h
Cluster – RTO	best-effort	8 h	8 h	4 h
Cluster – RPO	24 h	4 h	4 h	2 h
Gesamtplattform – RTO	best-effort	16 h	16 h	8 h
Gesamtplattform – RPO	24 h	4 h	4 h	2 h

5.4. RTO und RPO gelten für die Wiederherstellungsebenen nach Ziff. 5.2, also für die von AOE verantworteten Daten, Cluster und Plattform-Services. AOE stellt die Sicherungen bereit und führt die Wiederherstellung durch. Für den fehlerfreien Betrieb der Anwendungen des Kunden aus dem wiederhergestellten Stand sowie für die fachliche Konsistenz der Anwendungsdaten ist der Kunde verantwortlich.

5.5. RTO und RPO setzen die Verfügbarkeit der zugrunde liegenden Infrastruktur bzw. die Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen durch den Infrastruktur-Drittanbieter innerhalb der jeweiligen Zeit voraus. Für Provider-Managed-Services (Ziff. 10) gelten die vom Infrastruktur-Drittanbieter zugesicherten Wiederherstellungseigenschaften; Abweichungen von den Werten der Ziff. 5.3 weist AOE je Service aus. Ohne beauftragtes Add-on Geo-Redundanz wird die kloudease-Plattform in einer einzelnen Region des Infrastruktur-Drittanbieters betrieben. Fällt diese Region aus, führt dies zum Ausfall der kloudease-Dienste insgesamt. Liegt die Ursache beim Infrastruktur-Drittanbieter, besteht kein Anspruch auf Wiederherstellung in einer anderen Region; RTO und RPO gelten in diesem Fall nicht. AOE stellt den Betrieb wieder her, sobald die Region wieder verfügbar ist.

5.6. AOE erstellt und pflegt für die von ihr verantworteten Komponenten ein Backup- und Restore-Konzept (gesicherte Daten, Mechanismen, Intervalle, Speicherorte, Verschlüsselung, Zugriffsschutz, Schutz vor unbeabsichtigter Veränderung und Löschung, logische und – soweit technisch möglich – räumliche Trennung von Produktiv- und Backupumgebung). AOE überwacht die Sicherungsläufe; fehlgeschlagene oder unvollständige Sicherungen lösen eine Alarmierung und Incident-Bearbeitung aus.

5.7. AOE führt mindestens jährlich dokumentierte Restore-Tests in einer repräsentativen Referenzumgebung durch, nicht in der Produktivumgebung des Kunden, mit technischer Wiederherstellung, Prüfung von Vollständigkeit und Konsistenz sowie Ermittlung der tatsächlich erreichten RTO- und RPO-Werte. Restore-Tests unter Einbeziehung der Anwendungen des Kunden sowie kundenspezifische Nachweise werden als Service-Dienst erbracht.

6. Retention

6.1. Die Retention-Periode definiert, wie lange Daten gespeichert werden, wobei zwischen Logs, Metriken und Backups differenziert wird.

6.2. Backups werden im Rahmen einer zur Retention-Periode verhältnismäßigen GFS-Aufbewahrungsrichtlinie (Grandfather-Father-Son) archiviert. GFS ist ein mehrstufiges Backup-Konzept mit zeitlich gestaffelten Generationen zur Sicherstellung der Wiederherstellbarkeit (z. B. tägliche, wöchentliche und monatliche Sicherungen). Die konkrete Ausgestaltung der GFS-Richtlinie (Anzahl und Intervalle der Generationen) kann

abweichen, da AOE sie laufend optimiert, um die bestmögliche Wiederherstellbarkeit zu gewährleisten; die Retention-Perioden nach Ziff. 6.3 werden dabei nicht unterschritten.

6.3. Die jeweilige Retention-Periode ergibt sich aus der folgenden Tabelle für die jeweiligen Tarife:

	Starter	Business	Scale	Enterprise
Logs	30 Tage	90 Tage	90 Tage	180 Tage
Metriken	30 Tage	60 Tage	60 Tage	90 Tage
Backups	30 Tage (GFS)	90 Tage (GFS)	90 Tage (GFS)	180 Tage (GFS)

7. Updates und Patches

7.1. Updates und Patches der kloudease-Dienste erfolgen im Rahmen der Wartungsplanung durch AOE. AOE betreibt die kloudease-Dienste ausschließlich auf unterstützten und sicherheitsgepflegten Versionen.

7.2. Updates werden gemäß Semantic Versioning wie folgt klassifiziert:

a. Patch Updates: Änderungen zur Behebung von Sicherheitslücken oder funktionalen Fehlern ohne Erweiterung der bestehenden Funktionalität.

b. Minor Updates: Funktionale Erweiterungen oder Verbesserungen ohne grundlegende Systemänderungen oder inkompatible Schnittstellenänderungen.

c. Major Updates: Änderungen mit grundlegenden funktionalen Erweiterungen oder technischen Anpassungen, die potenziell inkompatible Änderungen beinhalten können.

d. Notfall-Patches: Updates, die zur Abwehr akuter Sicherheitsrisiken oder zur Sicherstellung der Einhaltung vertraglich vereinbarter Service Levels erforderlich sind.

7.3. Updates werden im Rahmen definierter Wartungsfenster durchgeführt; Notfall-Patches können, sofern erforderlich, auch außerhalb definierter Wartungsfenster erfolgen.

7.4. Soweit Updates nicht als Notfall-Patches klassifiziert sind, informiert AOE den Kunden vor deren Durchführung in angemessener Weise. Kann ein Update eine Anpassung der Anwendungen erfordern (z. B. ein Update der Kubernetes-Version eines Clusters oder entfallende Kubernetes-APIs), gilt:

a. AOE kündigt das Update in Textform an und setzt dem Kunden eine Frist für die Anpassung seiner Anwendungen. Die Frist beträgt mindestens zehn Arbeitstage; AOE bemisst sie nach Umfang, Schwierigkeit und Kritikalität der Anpassung.

b. Den Zeitpunkt der Durchführung plant AOE gemeinsam mit dem Kunden innerhalb der Support-Zeiten.

c. Die Anpassung der Anwendungen obliegt dem Kunden.

d. Hat der Kunde die Anpassung bis zum Ablauf der Frist nicht vorgenommen oder wirkt er an der Planung nicht mit, ist AOE berechtigt, das Update nach Ablauf der Frist durchzuführen. Beeinträchtigungen der Anwendungen des Kunden, die auf die unterbliebene Anpassung zurückgehen, liegen im Verantwortungsbereich des Kunden. Bis zur Durchführung gilt Ziff. 7.5; für Mehraufwände gilt Ziff. 7.6.

7.5. Verweigert oder verzögert der Kunde Updates, die für die Sicherheit, Stabilität oder Supportfähigkeit der kloudease-Dienste erforderlich sind, entfällt die SLA-Verpflichtung für alle kloudease-Dienste.

7.6. AOE ist berechtigt, durch Verweigerung oder Verzögerung von Updates entstehende Mehraufwände nach den in den Nutzungsbedingungen vereinbarten Konditionen für Service-Dienste in Rechnung zu stellen.

7.7. Die Einspielung von Updates erfolgt ausschließlich für solche Versionen, die durch die kloudease-Plattform freigegeben und technisch unterstützt werden.

8. Nutzung eigener Infrastruktur („Bring Your Own Infrastructure“, „BYOI“)

8.1. Sofern der Kunde sich dazu entscheidet, seine eigene Infrastruktur zu nutzen (On-Premise, Private Cloud oder andere Cloud-Provider) oder die Infrastruktur unmittelbar beim Drittanbieter zu beziehen, gelten vorrangig die nachfolgenden Regelungen zur jeweiligen Verantwortlichkeit.

8.2. AOE ist verantwortlich für:

a. Kubernetes-Plattform Management,

b. Plattform-Updates und Wartung,

c. Monitoring und Observability,

d. Security-Patches für die Plattform,

e. Support und Incident Management.

8.3. Der Kunde ist verantwortlich für:

a. Bereitstellung der Infrastruktur,

b. Infrastruktur-Wartung und Updates,

c. Netzwerk-Konfiguration,

d. Infrastruktur-Sicherheit,

e. Compliance und Governance der Infrastruktur,

f. permanenten Zugang zum Cloud-Provider für AOE mit den für den Betrieb notwendigen Berechtigungen.

9. Betriebs- und Support-Stufen

9.1. AOE erbringt für die kloudease-Plattform den Third-Level-Betrieb und Third-Level-Support. Dieser umfasst insbesondere die tiefgehende technische Analyse und Behebung von Störungen der Plattform, des Clusterbetriebs und der Container-Orchestrierung, die Bereitstellung von Workarounds, Fixes und Konfigurationsanpassungen im Verantwortungsbereich von AOE, die Unterstützung bei Major Incidents und Sicherheitsvorfällen sowie Stellungnahmen zur Fehlerursache.

9.2. First- und Second-Level-Betrieb und -Support für die Anwendungen und deren Anwender – insbesondere Annahme, Qualifizierung und Priorisierung anwenderseitiger Meldungen, fachliche Ersteingrenzung, Prüfung eigener Systeme und Steuerung der vom Kunden eingebundenen Dritten – verbleiben beim Kunden, soweit nicht SREaaS beauftragt ist. Bei beauftragtem SREaaS ergibt sich die Aufteilung der Verantwortung zwischen AOE und dem Kunden im Einzelnen aus dem SREaaS-Agreement, insbesondere aus dessen Verantwortungsmatrix (Ziff. 5).

9.3. Unberührt hiervon bleibt der Plattformbetrieb durch AOE, insbesondere proaktives Monitoring, automatisierte Alarmannahme, Triage, Fehleranalyse und Wiederherstellung für die von AOE verantworteten Komponenten. Hierfür ist keine vorgelagerte Qualifizierung durch den Kunden erforderlich.

9.4. Lässt sich eine Störung nicht eindeutig einem Verantwortungsbereich zuordnen, sichert AOE die verfügbaren Plattformlogs, Metriken und Diagnosedaten, wirkt an der gemeinsamen Analyse mit und bleibt bis zur eindeutigen Abgrenzung für die Analyse der eigenen Plattformkomponenten zuständig.

10. Provider-Managed-Services (Add-on Provider Service Monitoring)

10.1. Provider-Managed-Services sind Managed Services, die der Kunde unmittelbar beim Infrastruktur-Drittanbieter bezieht (z. B. PostgreSQL, Redis, OpenSearch), im Unterschied zu den von AOE betriebenen Managed Services der kloudease-Plattform. Für Provider-Managed-Services, für die der Kunde das Add-on „Provider Service Monitoring“ beauftragt (ab Tarif Business), übernimmt AOE die betriebliche Überwachung im Rahmen der Plattform (u. a. Verfügbarkeit, Auslastung, Kapazität). Bei einer Störung gilt die MTTA nach Ziff. 3; liegt die Ursache im Verantwortungsbereich von AOE, gilt zusätzlich die MTTR. Andernfalls erfolgen Triage und Weitergabe an den Vertragspartner des Drittanbieters.

10.2. Verfügbarkeit, Backup sowie Patch- und Versionsmanagement der Provider-Managed-Services erbringt der Drittanbieter nach seinem SLA. Eine eigene Verfügbarkeitszusage für diese Dienste gibt AOE nicht ab.

11. Reporting

11.1. AOE stellt dem Kunden in den Tarifen Business, Scale und Enterprise monatlich ein Service-Reporting für den Vormonat zur Verfügung, das mindestens die erreichte Verfügbarkeit gegen die zugesicherten Werte, Incidents je Prioritätsklasse mit Einhaltung von MTTA und MTTR, offene Schwachstellen der Plattform je Kritikalität sowie den Status der Sicherungsläufe umfasst. Das Service-Reporting ist Grundlage für Service Credits nach Ziff. 12.

12. Service Credits

12.1. Unterschreitet die im Messzeitraum (Ziff. 1.2) erreichte Verfügbarkeit die für den Tarif garantierte Verfügbarkeit, erhält der Kunde eine Gutschrift („Service Credit“). Der Service Credit bemisst sich als

prozentualer Anteil der für den Messzeitraum für die betroffenen kloudease-Dienste angefallenen monatlichen Pauschalen („Bemessungsgrundlage“) nach folgender Tabelle:

Erreichte Verfügbarkeit im Messzeitraum	Business (Zusage 99,75 %)	Scale (Zusage 99,75 %)	Enterprise (Zusage 99,9 %)	Service Credit
Stufe 1	< 99,75 % bis 99,5 %	< 99,75 % bis 99,5 %	< 99,9 % bis 99,75 %	5 %
Stufe 2	< 99,5 % bis 99,0 %	< 99,5 % bis 99,0 %	< 99,75 % bis 99,5 %	10 %
Stufe 3	< 99,0 % bis 98,0 %	< 99,0 % bis 98,0 %	< 99,5 % bis 99,0 %	15 %
Stufe 4	< 98,0 %	< 98,0 %	< 99,0 %	25 %

12.2. Im Tarif Starter werden keine Service Credits gewährt.

12.3. Nicht zur Bemessungsgrundlage gehören Infrastrukturkosten, Kosten für Provider-Managed-Services, Support- und Service-Dienste, Time-and-Material-Leistungen sowie die Vergütung für SREaaS. Die Summe der Service Credits ist je Messzeitraum auf 25 % der Bemessungsgrundlage begrenzt.

12.4. Maßgeblich ist die nach Ziff. 1 ermittelte Verfügbarkeit. Für Ausfälle der Infrastruktur gilt bei Bezug über AOE die Weitergabe von Gutschriften des Drittanbieters nach Ziff. 5.6 der Nutzungsbedingungen.

12.5. Der Kunde macht den Service Credit innerhalb von 30 Tagen nach Zugang des Service-Reportings für den betroffenen Messzeitraum in Textform geltend. AOE verrechnet den Service Credit mit der nächstfälligen Rechnung über kloudease-Dienste; eine Auszahlung erfolgt nicht. Endet der Vertrag, wird ein noch offener Service Credit mit der Schlussrechnung verrechnet.

12.6. Mit dem Service Credit sind Minderungsansprüche des Kunden wegen der Unterschreitung der Verfügbarkeit im betreffenden Messzeitraum abgegolten. Schadensersatzansprüche nach Ziff. 8 der Nutzungsbedingungen bleiben unberührt; Service Credits werden auf diese angerechnet.

12.7. Wird in drei aufeinanderfolgenden Messzeiträumen jeweils mindestens Stufe 3 oder innerhalb von zwölf Monaten in zwei Messzeiträumen Stufe 4 erreicht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag innerhalb von drei Monaten nach Zugang des Service-Reportings für den letzten dieser Messzeiträume mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende außerordentlich zu kündigen.