

# ANHANG 1: SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG BASIC

von

Next Generation Mobility GmbH & Co. KG  
Baierbrunner Str. 35  
81379 München, Deutschland  
-fleetster-

**Version 2.35**

## SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG

Für das Vertragsverhältnis zwischen der Next Generation Mobility GmbH & Co KG, mit Sitz in der Baierbrunner Str. 35, 81379 München, Deutschland (nachfolgend "**fleetster**" genannt) und deren Kunden für die Softwareplattform fleetster (nachfolgend "**Kunde**" genannt), gilt die nachfolgende Service-Level-Vereinbarung als Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (<https://www.fleetster.de/legal/allgemeine-geschaeftsbedingungen.pdf>).

## I. INHALTSVERZEICHNIS

1.	SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG .....	4
1.1	Definitionen .....	4
1.1.1	Konfigurationsanforderungen und akzeptable Nutzung .....	4
1.1.2	SLA-Ausschlüsse .....	4
1.2	Service-Levels .....	5
1.3	Fehler melden .....	6
1.4	Nichtverfügbarkeits-Stufen: .....	7
1.4.1	Stufe 1: AUSFALLZEIT.....	7
1.4.2	Stufe 2: ERHEBLICH.....	7
1.4.3	Stufe 3: GERINGFÜGIG .....	7
1.4.4	Ausnahmen.....	7
1.5	Ausfallzeit melden .....	7
1.5.1	Melde-Prozess.....	7
1.5.2	Missbrauch oder Fehlgebrauch .....	8
1.5.3	Ausnahmen.....	8
1.6	Vertragsstrafen .....	8
1.7	Allgemeine Bedingungen.....	8

# 1. SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG

---

## 1.1 Definitionen

Die nachfolgend verwendeten Begriffe haben die folgenden Bedeutungen, unabhängig davon, ob sie im Singular oder Plural verwendet werden (einige Begriffe sind in dem Abschnitt definiert, in dem sie verwendet werden):

- **"Verbundene Unternehmen"** bezieht sich auf Unternehmen, die direkt oder indirekt von der NEXT GENERATION MOBILITY GMBH & CO KG gehalten oder kontrolliert werden.
- **„Software Anwendungen"** bezieht sich auf die fleetster Web-App (verfügbar über yourwhitelabelname.fleetster.de oder die Domain des Kunden), fleetster iOS App und Android App.
- **„API"** bezieht sich auf die von fleetster bereitgestellte Programmierschnittstelle.
- **„Hardware"** bezieht sich auf die vom Dienstleister gelieferte Hardware, z.B. Traka Schlüsselschrank oder INVERS Carsharing-Kit.
- **"Service"** bezieht sich auf die fleetster-Services, die dem Kunden gemäß dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellt werden: Zugang zu den Websites von fleetster, die eine Authentifizierung erfordern, Zugang zu den APIs von fleetster und Zugang zu allen Funktionen von fleetster, einschließlich der kritischen Funktionen von fleetster (siehe Definition im Abschnitt "Service-Level").
- **"Service-Level"** bedeutet die Einhaltung der Standards, an denen sich fleetster orientiert und an denen es das Serviceniveau misst, das es nachstehend im Einzelnen darlegt.
- **"Fahrzeuge"** bezieht sich auf die Fahrzeuge des Kunden, die über die Software verwaltet werden und eventuell Hardware (Schlüsselschrank, Carsharing-Kit...) verwenden.
- **"Arbeitszeiten"** sind definiert als die Zeit von 9-18 Uhr Montag-Freitag in der Zeitzone der Zentrale von fleetster (München, Deutschland, UTC +1h), ausgenommen Feiertage in der Zentrale von fleetster.

### 1.1.1 Konfigurationsanforderungen und akzeptable Nutzung

Kunden müssen alle erforderlichen Konfigurationen einhalten, unterstützte Plattformen verwenden und alle Richtlinien für eine akzeptable Nutzung befolgen, um den Service zu erhalten. Details zu den erforderlichen Konfigurationen, unterstützten Plattformen und Richtlinien für eine akzeptable Nutzung erhalten Sie jederzeit unter [info@fleetster.net](mailto:info@fleetster.net).

### 1.1.2 SLA-Ausschlüsse

Dieser SLA und alle anwendbaren Service-Levels gelten nicht für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme:

- bei Hardware und damit verbundenen Services, wie APIs oder Funk- und Datenverbindungen durch Netze von Drittanbietern;
- Aufgrund von Faktoren, die nicht vorhersehbar sind und / oder außerhalb der Kontrolle von fleetster liegen;
- Aufgrund externer Faktoren, z.B. solche, die nicht in Verbindung mit der Software von fleetster stehen;

- die sich aus der Hard- oder Software des Kunden oder Dritter ergeben haben;
- die durch Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter entstanden sind;
- welche durch die Nutzung des Dienstes durch den Kunden verursacht wurden, nachdem fleetster den Kunden aufgefordert hat, die Nutzung des Dienstes zu ändern, wenn der Kunde die Nutzung nicht wie angegeben geändert hat;
- während geplanter Ausfallzeiten;
- Während der Beta- und Testphase.

Dieser SLA gilt nicht für Wiederherstellungsverfahren, die durch versehentliches Löschen oder Entfernen von Daten durch den Kunden verursacht werden.

## 1.2 Service-Levels

- **"Kritische Funktionalität"** ist definiert als eine Funktionalität, die für die Sicherstellung des vom Kunden geforderten Service entscheidend ist. Die kritischen Funktionalitäten im Rahmen dieser Vereinbarung sind: Zugriff auf die zu authentifizierenden Software Anwendungen, Zugriff auf die von fleetster bereitgestellten APIs, Online-Buchung von Fahrzeugen, Schlüsselverwaltung, Fahrzeuge über die Smartphone-App öffnen und das Starten von Buchungen. Probleme, die mit einem bestimmten Benutzer, einem bestimmten Benutzerkonto, einer einzelnen Hardware oder einem bestimmten Smartphone verbunden sind, werden nicht als kritische Funktionalität betrachtet.
- **"Ausfallzeit"** ist definiert als jegliche Zeitspanne, in der der Kunde nicht in der Lage ist, eine kritische Funktionalität für alle seine Benutzer zu nutzen. Die Ausfallzeit wird anhand der Applikationsverfügbarkeit von fleetster innerhalb von Minuten berechnet. Die Ausfallzeit muss vom Kunden im fleetster-Ticketing-System gemeldet werden (siehe Abschnitt "Störungsmeldung"), um berücksichtigt zu werden. Die Ausfallzeit beinhaltet nicht den Zeitraum, in dem die Services infolge der folgenden Umstände nicht verfügbar sind: (i) Geplante Ausfallzeiten oder geplante Netzwerk-, Hardware- oder Servicewartung oder Upgrades; oder (ii) Handlungen oder Unterlassungen von Mitarbeitern, Vertretern, Auftragnehmern oder Verkäufern des Kunden oder von Personen, die Zugang zu den Diensten erhalten; oder (iii) vom Kunden gewünschte Änderungen; (iv) Handlungen oder Unterlassungen Dritter; oder (v) ein Fall Höherer Gewalt.
- **"Höhere Gewalt"**. Jegliche Ausfallzeiten bei Diensten oder kritischen Funktionalitäten werden nicht als Verstoß gegen diese Vereinbarung angesehen, wenn und soweit sie durch Ereignisse außerhalb der angemessenen Kontrolle von fleetster verursacht werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, höhere Gewalt, Embargos, staatliche Beschränkungen, Streiks, Aussperrungen, Arbeitsniederlegungen oder andere Arbeitsprobleme, Unruhen, Aufstände, Kriege oder andere militärische Aktionen, Terrorakte, zivile Unruhen, Rebellion, Brände, Überschwemmungen, Telekommunikationsstillstand, Vandalismus oder Sabotage ("Höhere Gewalt"). Die Verpflichtungen von fleetster werden in dem durch höhere Gewalt verursachten Umfang ausgesetzt, solange die höhere Gewalt andauert.

- **“Geplante Ausfallzeit”** ist wie folgt definiert:
  - Ausfallzeiten innerhalb der geplanten Wartungsfenster; Benachrichtigung müssen 5 Arbeitstage im Voraus erfolgen; oder
  - Ausfallzeit von weniger als einer Minute.

Für die Zwecke dieses SLAs gelten Geplante Ausfallzeiten nicht als Ausfallzeit. Monatlich zusammengenommen sollte die Geplante Ausfallzeit bei max. 2 Stunden liegen.

### 1.3 Fehler melden

Dieser SLA beinhaltet die Behebung von Störungen im Zusammenhang mit kritischen Funktionalitäten, aber auch die Analyse oder Behebung von Störungen im Zusammenhang mit einer größeren oder kleineren Verfügbarkeit. Diese drei Ebenen der Nichtverfügbarkeit werden wie folgt beschrieben:

BASIC			
Nichtverfügbarkeits-Stufen	Fehlerbericht	Erster Versuch zur Problemlösung	
		Während der Geschäftszeit	Außerhalb der Geschäftszeit
Stufe 1: AUSFALLZEIT	T0 = Fehlermeldung ist per Email eingegangen	2 h	18 h
Stufe 2: ERHEBLICH		48 h	86 h
Stufe 3: GERINGFÜGIG		7 Wochen	7 Wochen

## 1.4 Nichtverfügbarkeits-Stufen

### 1.4.1 Stufe 1: AUSFALLZEIT

- Kritische Funktionalität ist beeinträchtigt
- Alle Benutzer eines Kunden sind betroffen
- Beispiele:
  - Kein Benutzer kann sich anmelden und die Funktion "Passwort vergessen" funktioniert nicht.
  - Schlüsselschrank-PIN kann nicht generiert werden.
  - Apps funktionieren nicht

### 1.4.2 Stufe 2: ERHEBLICH

- Unkritische Funktionalität ist beeinträchtigt
- Technisch-funktionaler Fehler
- Das Problem muss auch auf anderen System durch fleetster mit einer Anleitung des Kunden reproduzierbar sein
- Beispiele:
  - Selbstbedienungsbuchung startet nicht automatisch
  - Falsche Währung wird angezeigt
  - Umverteilung erfolgt nicht bei verspätetem Fahrzeug

### 1.4.3 Stufe 3: GERINGFÜGIG

- Geringfügiger Ausfall
- Unkritische Funktionalität
- Verhindert nicht die Nutzung der Dienste
- Das Problem muss auch auf anderen System durch fleetster mit einer Anleitung des Kunden reproduzierbar sein
- Beispiele:
  - Grund fehlt bei E-Mail zur Ablehnung der Buchung
  - Analyse mit Monatsdetaildarstellung zeigt falsches aktives/gebrauchtes Fahrzeug an
  - Hintergrundbild lädt eigenartig
  - Benutzer kann kein Profilbild hochladen

### 1.4.4 Ausnahmen

- Geplante Ausfallzeiten
- Ereignisse Höherer Gewalt

## 1.5 Ausfallzeit melden

### 1.5.1 Melde-Prozess

Alle vom Kunden aufgetretenen Störungen müssen über [customer-support@fleetster.net](mailto:customer-support@fleetster.net) gemeldet werden.

Sollte dies nicht möglich sein, kann der Nutzer die Notfall-Hotline von fleetster anrufen: +49 89 125 010 220.

Sobald das Problem gelöst ist, sendet der Dienstleister einen schriftlichen Bericht an den Kunden, in dem er den Grund für die Nichtverfügbarkeit und gegebenenfalls den Grund erläutert, warum der Dienstleister dafür nicht verantwortlich ist. Der Dienstleister ist berechtigt, den Bericht per E-Mail zu versenden.

### 1.5.2 Missbrauch oder Fehlgebrauch

Jeglicher Missbrauch der Notfall-Hotline oder des Ticketing-Systems wird dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

### 1.5.3 Ausnahmen

Diese Service-Level-Vereinbarung beinhaltet für den Kunden nicht die Möglichkeit, Änderungswünsche, Anträge auf neue Funktionen oder Verbesserungen des Systems einzubringen.

## 1.6 Vertragsstrafen

In den folgenden Fällen liegt Vertragsbruch vor

- Der erste Versuch, das Problem zu lösen, dauerte länger als in Punkt 3.0 zugesichert.
- Das Problem wurde nicht binnen der doppelten Zeit von T0 bis zum ersten Versuch gelöst (z.B. bei einem Ausfall vergehen mehr als 4 Stunden während der Geschäftszeit).

Bei Nichteinhaltung der Wiederherstellungsfrist durch den Dienstleister hat der Kunde das Recht, alle Verträge mit dem Dienstleister aus wichtigem Grund zu kündigen.

Dies gilt lediglich für fleetster Software Lizenzen und nicht für Hardware. Deren Service-Level wird in den Bedingungen der jeweiligen Hardware individuell geregelt.

## 1.7 Allgemeine Bedingungen

Dieser Vertrag tritt an dem Tag in Kraft, an dem der Kunde die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von fleetster akzeptiert und erlischt automatisch mit der Kündigung oder dem Ablauf der getroffenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sämtliche vorab vereinbarte Service-Level-Vereinbarungen werden hiermit für ungültig erklärt.