

Service Level Agreement

Stand 06.08.2026 · Version 1.0

Anbieter audyra UG (haftungsbeschränkt) i. G., Koskauer Straße 20, 07922 Tanna

Vertretung Mario Moreno, Ronny Krupsky · Kontakt info@simokru.de · +49 1512 9533086

Warum dieses Dokument existiert. In der Preisübersicht steht bisher „SLA-Garantie 99,5 %“ beziehungsweise „99,9 %“ ohne Definition. Eine Prozentzahl ohne Messzeitraum, ohne Ausnahmen und ohne Rechtsfolge ist im Streitfall nicht belastbar — und lässt sich zugleich als Zusicherung auslegen. Dieses Dokument schließt diese Lücke.

1 Geltung

Dieses Service Level Agreement ist Anlage zum Nutzungsvertrag über die Software audyra. Es gilt für die Tarife, in denen es ausdrücklich vereinbart ist.

2 Begriffe

Begriff	Bedeutung
Servicezeit	Montag bis Freitag, 08:00 bis 18:00 Uhr MEZ/MESZ, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Anbieters
Messzeitraum	Ein Kalendermonat
Verfügbarkeit	Anteil der Zeit im Messzeitraum, in der die Anmeldung an der Anwendung und der lesende Zugriff auf Vorgänge möglich ist
Störung	Abweichung vom vertragsgemäßen Zustand, die die Nutzung beeinträchtigt
Reaktionszeit	Zeit von der Meldung bis zur qualifizierten Rückmeldung innerhalb der Servicezeit. Keine Zusage über den Zeitpunkt der Behebung.

3 Verfügbarkeit

Tarif	Verfügbarkeit im Monat	entspricht höchstens
Solo, Team	keine Zusage	Betrieb nach bestem Bemühen
Business	99,5 %	rund 3 h 39 min Ausfall
Enterprise	99,9 %	rund 43 min Ausfall

3.1 Nicht als Ausfall zählen

- Angemeldigte Wartung nach Ziffer 5
- Störungen im Verantwortungsbereich des Kunden, insbesondere dessen Internetanbindung, Endgeräte oder Netzwerkkonfiguration
- Störungen bei Vorleistern, soweit der Anbieter sie nicht zu vertreten hat
- Höhere Gewalt, Streik, behördliche Anordnung
- Beeinträchtigungen durch Angriffe Dritter, soweit die vereinbarten Schutzmaßnahmen eingehalten wurden
- Zeiten einer berechtigten Sperrung wegen Zahlungsverzugs

3.2 Messung

Die Verfügbarkeit wird durch eine automatisierte Prüfung in Abständen von längstens fünf Minuten ermittelt. Der Anbieter stellt die Messwerte auf Anfrage zur Verfügung. Maßgeblich ist die Messung des Anbieters; dem Kunden bleibt der Nachweis abweichender Werte unbenommen.

4 Störungsklassen und Reaktionszeiten

Klasse	Beschreibung	Reaktion Business	Reaktion Enterprise
1 — Betriebsverhindernd	Anmeldung nicht möglich oder vollständiger Ausfall für alle Benutzer	4 Stunden	2 Stunden
2 — Erheblich	Zentrale Funktion nicht nutzbar, Umgehung aufwendig oder nicht vorhanden	8 Stunden	4 Stunden
3 — Gering	Beeinträchtigung mit zumutbarer Umgehung, Darstellungsfehler	2 Werktage	1 Werktag

Die Einstufung nimmt der Anbieter nach billigem Ermessen vor. Widerspricht der Kunde begründet, wird die Einstufung gemeinsam überprüft.

5 Wartung

- **Regelwartung:** dienstags 20:00 bis 23:00 Uhr, Ankündigung mindestens 48 Stunden im Voraus in der Anwendung
- **Notfallwartung** zur Abwehr akuter Sicherheitsrisiken ist jederzeit ohne Vorankündigung zulässig; der Kunde wird unverzüglich informiert
- Der Anbieter hält Wartungsfenster so kurz wie möglich

6 Meldewege

Weg	Verfügbar für	Erreichbarkeit
Ticket in der Anwendung	alle Tarife	jederzeit
info@simokru.de	alle Tarife	jederzeit
+49 1512 9533086	Enterprise	innerhalb der Servicezeit

Für die Reaktionszeit maßgeblich ist der Eingang einer Meldung, die die Störung so beschreibt, dass sie nachvollzogen werden kann.

7 Rechtsfolge bei Unterschreitung

(1) Wird die zugesagte Verfügbarkeit in einem Messzeitraum unterschritten, erhält der Kunde auf Antrag eine Gutschrift auf die Vergütung des betroffenen Monats:

Erreichte Verfügbarkeit	Gutschrift
unter der Zusage bis 99,0 %	5 %
unter 99,0 % bis 97,0 %	10 %
unter 97,0 %	20 %

(2) Der Antrag ist innerhalb von 30 Tagen nach Ende des Messzeitraums in Textform zu stellen.

(3) Die Gutschrift ist der Höhe nach auf die Monatsvergütung begrenzt. Weitergehende gesetzliche Ansprüche des Kunden bleiben unberührt.

8 Ausschluss weitergehender Zusagen

Zusagen zur Behebungsdauer, zur Fehlerfreiheit oder zur Eignung für einen bestimmten Zweck werden nicht abgegeben. Die Verfügbarkeitszusage ist keine Garantie im Sinne des § 276 Abs. 1 BGB.

Vor Freigabe zu klären.

- Die Reaktionszeiten setzen voraus, dass innerhalb der Servicezeit jemand erreichbar ist. Bei zwei Geschäftsführern ohne Support-Team ist Klasse 1 mit 2 Stunden für Enterprise ambitioniert — lieber eine Zusage, die gehalten wird, als eine, die gut aussieht.
- Die Gutschriftenstaffel in Ziffer 7 ist ein Vorschlag und kaufmännisch zu entscheiden.
- Sprachlich durchgängig „Zusage“ statt „Garantie“ — auch in der Preisliste, die derzeit noch „SLA-Garantie“ schreibt.