

§1 Einleitung

1.1. Geltungsbereich

Das Service Level Agreement konkretisiert und spezifiziert die Qualität sowie den Umfang der Leistungen, die die Franks Beratungs UG (haftungsbeschränkt) (im Folgenden „**Franks Beratung**“) anbietet. Zwischen der Franks Beratung und dem Kunden wird ein Vertrag zur Erbringung von Leistungen für eine SaaS-Anwendung geschlossen (im Folgenden „**Hauptvertrag**“). Der Leistungserbringer der Franks Beratung und der Leistungsempfänger (nachfolgend „**Kunde**“) werden im Folgenden gemeinsam als „**Parteien**“ bezeichnet.

Dieses Dokument enthält alle relevanten Bestimmungen und Regelungen, durch welche die Leistungsbeschreibung der SaaS-Anwendungsleistungen und die Mitwirkungspflichten im Hauptvertrag zwischen den Parteien konkretisiert werden.

Gültigkeit für verschiedene SaaS-Anwendungspakete

Die Franks Beratung bietet verschiedene Anwendungspakete an. Der jeweilige Leistungsumfang ist auf der Webseite der Franks Beratung aktuell beschrieben und wird im SaaS-Vertrag mit dem Kunden zum Zeitpunkt der Vertragsschließung festgehalten. Einzelne Abschnitte dieses Service Level Agreements beziehen sich teilweise nur auf einzelne Leistungen. Dies ist bei den betroffenen Bestimmungen entsprechend in der Überschrift der jeweiligen Abschnitte.

Darüber hinaus bietet die Franks Beratung einzelne, zusätzliche Dienstleistungen/Features optional an. Diese sind entsprechend als optionale Leistung gekennzeichnet.

Die in diesem SLA beschriebenen Leistungen stehen dem Kunden nur im jeweils erworbenen Umfang zu.

§2 Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten für die Nutzung der Leistungen

2.1. Allgemeine Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Für diverse Bestandteile der nachfolgenden Leistungsbausteine ist der Zugriff auf Webseiten von der Franks Beratung mit einem Web-Browser erforderlich. Insoweit werden nur folgende Browser unterstützt und deren Verwendung bildet damit eine Voraussetzung für die Leistungserbringung: Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox und Apple Safari in der jeweils aktuellen Version.

2.2. Spezielle Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Die speziellen Voraussetzungen bzw. Mitwirkungspflichten für die Nutzung der Leistungen sind in Ziffer 3 bei den jeweiligen Leistungsbausteinen ausgeführt.

Stand: 17.03.2023

§3 Leistungsbausteine

Die folgenden Abschnitte beschreiben die durch die Franks Beratung angebotenen Leistungen und legen die Abläufe und organisatorischen Schnittstellen fest, die für eine Leistungserbringung erforderlich sind.

3.1. ArtemIS – SaaS-Anwendung für Informationssicherheitsmanagementsystem



Der Leistungsbaustein ArtemIS umfasst die Zugriffsmöglichkeit für alle berechtigten Nutzer eines Kunden im Rahmen der Leistungserbringung auf den vereinbarten Anwendungsumfang. Die SaaS-Anwendung ArtemIS ermöglicht es dem Kunden Informationssicherheitsobjekte (Prozesse, Assets, Szenarien, Controls usw.) und Dokumente zu verwalten und miteinander zu verknüpfen. Innerhalb der Unternehmenseinstellungen kann der Kunde Rahmenparameter für die Bewertung der Informationssicherheitsobjekte festlegen, wodurch der Kunde über die SaaS-Anwendung eine Risikoanalyse berechnen und einen Maßnahmenbericht erstellen kann.

Die SaaS-Anwendung ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar. Weitere Sprachen können als optionale Leistung hinzugefügt werden.

Jeder Kunde erhält einen eigenen Mandanten. Die Daten innerhalb der SaaS-Anwendung sind je Mandant in unterschiedlichen Datenbank-Tabellen gespeichert, um eine Vermischung von Kundendaten zu verhindern.

Die SaaS-Anwendung ArtemIS ist erreichbar unter <https://app.artem-is.de>. Hierüber kann der Kunde seine Nutzer mit ihren beruflichen E-Mail-Adressen einladen. Dabei können Nutzern Rollen (Admin, User, Auditor) zugewiesen werden und damit die Berechtigung innerhalb der Anwendung eingeschränkt werden.

- Admin = Vollzugriff auf alle Bereiche innerhalb des Kunden-Mandanten, die für den Kunden lizenziert sind.
- User = Vollzugriff auf alle Modulbereiche innerhalb des Kunden-Mandanten, die für den Kunden lizenziert sind. Ausgenommen ist der Unternehmensbereich, in dem der Kunde die Rahmenparameter festlegt.
- Auditor = Lesezugriff auf alle Modulbereiche innerhalb des Kunden-Mandanten, die für den Kunden lizenziert sind. Ausgenommen ist der Unternehmensbereich, in dem der Kunde die Rahmenparameter festlegt.

§4 Kundensupport

4.1. Kommunikationswege

Genereller Ansprechpartner für alle Kunden der Franks Beratung ist der Kundensupport. Die Nutzer der Kunden haben nachstehende Möglichkeiten, Supportanfragen einzureichen:

- E-Mail: support@artem-is.de
- Postalisch: Franks Beratungs UG (haftungsbeschränkt), Ollenhauerstraße 17, 67304 Kerzenheim

Sämtliche Kommunikation kann – je nach Kundenwunsch – auf Deutsch oder Englisch stattfinden. Andere Sprachen werden supportseitig aktuell nicht angeboten.

Stand: 17.03.2023

4.2. Zeitliche Erreichbarkeit

Der Kundensupport ist, außer an Feiertagen in Rheinland-Pfalz (Deutschland), Montag bis Freitag von 09:00 bis 16:00 Uhr erreichbar.

4.3. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt grundsätzlich mit dem Eingang der Supportanfrage eines Nutzers oder Administratoren beim Kundensupport. Voraussetzung für den Beginn der Reaktionszeit ist eine ausreichend spezifizierte Beschreibung der Anfrage bzw. des Fehlers in Bezug auf die jeweils geschuldeten Leistungen.

Die Reaktionszeiten sind nach Richtwerten folgendermaßen unterteilt:

- Bei allgemeinen Anfragen zu jeweils den geschuldeten Leistungen: innerhalb von vier (5) Werktagen
- Bei Störungen der jeweils geschuldeten Leistungen (z. B. der Service ist nur eingeschränkt erreichbar): innerhalb von einem (2) Werktagen

Die Einordnung der Supportanfrage nach den oben genannten Unterteilungen erfolgt durch den Kundensupport, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden.

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Antwort vom Kundensupport. Im Idealfall beinhaltet diese qualifizierte Antwort bereits die Lösung bzw. den Abschluss des Vorgangs, zumindest aber eine erste Einschätzung der Supportanfrage und eine Auskunft über die weitere Vorgehensweise.

Im Falle einer Störung beinhaltet die qualifizierte Antwort ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der gemeldeten Störung sowie einen ersten Lösungsansatz.

§5 Verfügbarkeit der Dienste

5.1. Generelle Verfügbarkeit

Für Leistungen, die von der Franks Beratung über <https://app.artem-is.de> erbracht werden, dürfen die nachfolgenden durchschnittlichen (bezogen auf das Jahresmittel) Verfügbarkeiten nicht unterschritten werden. Diese gelten als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit diesen Wert im Jahresmittel nicht unterschreitet.

Gemessen wird die Verfügbarkeit als Verhältnis von Uptime - also der Zeit, die der Service ordnungsgemäß bereit steht - zur Gesamtzeit, also Uptime plus Downtime (Ausfallzeit):

Verfügbarkeit = $\text{Uptime} / (\text{Uptime} + \text{Downtime})$

Verfügbarkeiten in Prozent - umgerechnet in Minuten für ein System, das 24 Stunden am Tag, an 365 Jahrestagen (24×365) zur Verfügung steht (8760 Stunden).

- SaaS-Anwendung ArtemIS: 97 %

5.2. Ausnahmen von der Verfügbarkeit

Nicht als Ausfallzeit im Sinne der generellen Verfügbarkeit gelten Wartungsarbeiten an den Systemen der Franks Beratung und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind.

Stand: 17.03.2023



In der Regel wird eine Wartung an Wochenenden zwischen Samstag 09:00 Uhr und Sonntag 22:00 Uhr (Deutscher Zeit) oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 20:00 Uhr und 07:00 Uhr (Deutscher Zeit) am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. In solchen Fällen informiert die Franks Beratung den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich, spätestens aber fünf (5) Kalendertage vor der Systemwartung.