

Anlage: Managed Services (SLA)

Stand: August 2026 · Version 2.5

Anlage: Managed Services (SLA)

Diese Anlage ist Bestandteil des **Rahmenvertrags** der Janeway.io UG (haftungsbeschränkt) (nachfolgend „Rahmenvertrag“ oder „RV“) und regelt Betrieb, Wartung und Support von Software-Systemen (nachfolgend „Managed Services“). <!-- Partial: Vorrang-Satz der Leistungsanlagen. Eingezogen von anlage-managed.md, anlage-entwicklung.md und anlage-telefonie.md — INLINE, mitten im Einleitungsabsatz, hinter dem anlagenspezifischen ersten Satz.

WARUM ES DIESEN BAUSTEIN GIBT: Der Satz stand bis zum 2026-08-31 zeichengleich in allen drei Anlagen. Er nennt vier Fundstellen des Rahmenvertrags (§ 2 Abs. 4, § 2 Abs. 4a und die drei ausgenommenen §§ 6, 7, 8). Wird einer davon unnummeriert — im Bestand schon vorgekommen —, muessten drei Dateien im selben Zug nachgezogen werden, und die dritte wird vergessen. Kein Waechter faengt das: `vertragsverweise.test.ts` prueft, ob „§ 2 Abs. 4 RV“ ein Ziel hat, nicht ob alle drei Kopien dasselbe Ziel nennen.

Der anlagenspezifische Einleitungssatz bleibt in jeder Anlage stehen — er beschreibt ihren Gegenstand und ist gerade NICHT gemeinsam. -->

Für ihr Verhältnis zum Rahmenvertrag, zum Leistungsschein, zum Auftragsverarbeitungsvertrag und zu den AGB der Janeway Suite gilt § 2 Abs. 4 und 4a RV; danach hat diese Anlage Vorrang vor dem Rahmenvertrag, jedoch nicht vor dessen § 6, § 7 und § 8 und nicht vor der Anlage KI-VO, soweit sie diese nicht ausdrücklich und unter Benennung der betroffenen Vorschrift verdrängt.

Die Leistungen nach dieser Anlage sind ein typengemischter Vertrag: Auf die Bereitstellung von Systemen zur Nutzung (Hosting) findet Mietrecht (§§ 535 ff. BGB) Anwendung, auf Support und Betriebsüberwachung Dienstvertragsrecht (§§ 611 ff. BGB), auf gesondert beauftragte Herstellungsleistungen Werkvertragsrecht (§§ 631 ff. BGB).

§ 1 Servicebeschreibung

(1) Der Auftragnehmer erbringt die im Leistungsschein konkretisierten Managed Services, die folgende Bausteine umfassen können:

- **Hosting:** Betrieb der vereinbarten Software-Systeme auf der vereinbarten Infrastruktur.
- **Betriebsüberwachung:** Monitoring von Verfügbarkeit und Performance.
- **Wartung:** Regelmäßige Pflege, insbesondere Sicherheits-Patches (§ 4).
- **Support:** Annahme, Klassifizierung und Bearbeitung von Störungsmeldungen (§ 3).
- **Backup:** Datensicherung nach vereinbartem Turnus; Wiederherstellung auf Anforderung, bis zu **zwei** je Vertragsjahr, weitere nach § 7 Abs. 3. **Nicht angerechnet und nicht gesondert vergütet werden Wiederherstellungen zur Beseitigung eines vom Auftragnehmer zu vertretenden Mangels.** Soweit die Datensicherung zum Leistungsumfang gehört, gelten § H.3 Satz 1 und § H.3a RV für die erfassten Bestände nicht; darüber hinaus bleibt es bei § H.3 RV, und der Auftraggeber sichert seine geschäftskritischen Bestände insoweit selbst, soweit ihm das zumutbar ist.
- **Updates:** Einspielen von Updates nach § 4.

(2) Ohne gesonderte Vereinbarung nicht umfasst sind Entwicklung neuer Funktionen, Datenmigration, Schulungen, Hardware-Beschaffung und Leistungen Dritter.

§ 2 Verfügbarkeit

(1) Der Auftragnehmer strebt für die im Leistungsschein bezeichneten Systeme folgende monatliche Zielverfügbarkeit an:

- **Standard-SLA:** 99,5 % im Monatsmittel
- **Premium-SLA:** 99,9 % im Monatsmittel

Der vereinbarte SLA-Level ergibt sich aus dem Leistungsschein. Die Werte sind Zielwerte, keine zugesicherte Eigenschaft oder Beschaffenheitsgarantie; § 5b bleibt unberührt. Premium-SLA und weitergehende Zusagen setzen eine gesonderte Vereinbarung im Leistungsschein voraus und werden nur angeboten, soweit der Auftragnehmer Rufbereitschaft und fortlaufende Verfügbarkeitsmessung vorhält.

(2) **Messung:** Die Verfügbarkeit wird im internen Betriebsmonitoring bewertet; eine durchgehend persistente Messung ist nicht geschuldet, ein Unterschreiten wird anlassbezogen auf dokumentierter Grundlage bewertet. **Eine pauschalierte Gutschrift ist deshalb nicht vereinbart (§ 5).** Ausfallzeit ist der Zeitraum, in dem das System nicht erreichbar ist, ohne dass dies auf Umstände in der Sphäre des Auftraggebers zurückgeht.

(3) **Ausnahmen:** Nicht als Ausfallzeit gewertet werden:

- geplante Wartungsfenster (§ 4.2);
- Störungen aus höherer Gewalt im Sinne von § 5b RV;
- Störungen, die der Auftraggeber, seine Nutzer oder von ihm eingesetzte Dritte verursacht haben;
- Störungen bei Vorleistungen Dritter (z.B. Rechenzentrum, Internet-Backbone), die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat.

§ 3 Fehlerklassen, Reaktions- und Wiederherstellzeiten

§ 3.1 Fehlerklassen

Klasse	Beschreibung	Beispiele
P1 – Kritisch	System vollständig ausgefallen, keine Nutzung möglich	Totalausfall, Datenverlust, Sicherheitslücke mit aktivem Angriff
P2 – Hoch	Wesentliche Funktion stark eingeschränkt, kein praktikabler Workaround	Kernanwendung teilweise nicht erreichbar, Login-Fehler für alle Nutzer
P3 – Mittel/Niedrig	Eingeschränkte Funktion, Workaround vorhanden oder nur geringe Beeinträchtigung	UI-Fehler, Performance-Degradation, Einzelnutzer-Problem

§ 3.2 Reaktions- und Wiederherstellzeiten

Innerhalb der vereinbarten Servicezeiten (§ 3.3) gelten folgende Zielwerte:

Klasse	Reaktionszeit (Erstreaktion)	Wiederherstellungsziel
P1	4 Stunden	8 Stunden
P2	8 Stunden	Nächster Werktag
P3	Nächster Werktag	Nach Vereinbarung

Die Reaktionszeit endet mit der bestätigten Erstreaktion; beide Werte sind Zielwerte, kein verbindliches Leistungsversprechen. Stundenangaben sind Stunden innerhalb der Servicezeiten (§ 3.3), keine Kalenderstunden. Die Frist beginnt mit dem Zugang der Störungsmeldung, sonst mit dem Start des nächsten Servicezeitfensters. Bei Premium (24/7) sind es Kalenderstunden ab Zugang; die auf den nächsten Werktag bezogenen Werte bleiben auch dort werktagsbezogen.

§ 3.3 Servicezeiten

Nach dem Leistungsschein gilt:

- **Standard:** Montag bis Freitag, 9:00–17:00 Uhr (MEZ/MESZ), außer an gesetzlichen Feiertagen in Brandenburg — maßgeblich sind die Feiertage am Sitz des Auftragnehmers; ein abweichender Feiertagskalender kann im Leistungsschein vereinbart werden.
- **Premium (24/7):** Jederzeit; gegen gesondert vereinbarten Aufpreis und nur, wenn der Leistungsschein die dafür vorgehaltene Rufbereitschaft ausdrücklich bezeichnet.

§ 3.4 Störungsmeldung

Störungen sind über den im Leistungsschein bezeichneten Meldeweg (E-Mail, Ticketsystem) zu melden. Telefonisch gemeldete Störungen sind zur Fristwahrung unverzüglich in Textform zu bestätigen.

§ 4 Wartung und Updates

§ 4.1 Sicherheits-Patches (Pflicht)

Kritische Sicherheits-Patches spielt der Auftragnehmer ohne gesonderte Beauftragung und ohne Aufpreis innerhalb angemessener Frist ein, sobald sie verfügbar sind. Der Auftraggeber wird vorab informiert, soweit dies ohne Gefährdung der Sicherheit möglich ist.

§ 4.2 Wartungsfenster

Geplante Wartungsfenster kündigt der Auftragnehmer mindestens 48 Stunden im Voraus an; sie liegen nach Möglichkeit außerhalb der Hauptnutzungszeiten. Notfall-Wartungen (z.B. zur sofortigen Schließung einer Sicherheitslücke) können ohne Voranmeldung erfolgen; der Auftraggeber wird unverzüglich informiert.

§ 4.3 Feature-Updates und Versionsupgrades

Feature-Updates und Versionsupgrades erfolgen nur nach gesonderter Abstimmung und Freigabe durch den Auftraggeber; ausgenommen sind sicherheitsrelevante Updates (§ 4.1).

§ 4.4 End-of-Life-Versionen

Kündigt ein Hersteller den Support für eine betriebene Version an (End of Life, „EOL“), informiert der Auftragnehmer unverzüglich, spätestens 30 Tage nachdem er vom EOL-Datum Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen; Herstellerankündigungen prüft er mindestens halbjährlich. Der Auftraggeber beauftragt oder genehmigt die Migration auf eine unterstützte Version innerhalb angemessener Frist — im Regelfall bis 6 Monate vor dem EOL-Datum, bei kürzerem Hersteller-Vorlauf unverzüglich nach der Information. Mehrkosten für den Betrieb von EOL-Versionen trägt er nur, soweit ihm die rechtzeitige Beauftragung möglich war und er sie schuldhaft unterlassen hat.

§ 5 Verfügbarkeit: keine pauschalierte Gutschrift

(1) Für ein Unterschreiten der Zielverfügbarkeit nach § 2 gewährt der Auftragnehmer **keine pauschalierte Gutschrift (Service Credit)**. Eine solche Zusage setzt eine durchgehende, für beide Seiten nachprüfbare Verfügbarkeitsmessung voraus; sie ist nach dieser Anlage nicht geschuldet (§ 2 Abs. 2).

(2) **Die gesetzlichen Rechte des Auftraggebers bleiben davon unberührt** — insbesondere Minderung, Schadensersatz und die Mängelrechte nach § 5a. Der Auftragnehmer bearbeitet Störungen innerhalb der Servicezeiten mit der gebotenen Sorgfalt; die Werte des § 3.2 bleiben Zielwerte.

(3) Führt der Auftragnehmer eine durchgehende Verfügbarkeitsmessung ein, vereinbaren die Parteien die Folgen eines Unterschreitens gesondert.

§ 5a Mängelrechte

(1) Der Auftragnehmer erhält die Systeme während der Vertragslaufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand. Bei Mängeln stehen dem Auftraggeber die gesetzlichen Mängelrechte des nach dem zweiten Einleitungsabsatz einschlägigen Vertragstyps zu, für die Bereitstellung zur Nutzung insbesondere Minderung nach § 536 BGB und Haftung nach § 536a BGB. **Die verschuldensunabhängige Haftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB), ist ausgeschlossen**; für solche Mängel haftet der Auftragnehmer nach § 7 RV. Die Ausnahmen nach § H.2 RV und die Minderung nach § 536 BGB bleiben unberührt.

(2) Mängel sind über den Meldeweg nach § 3.4 anzuzeigen; für ihre Beseitigung gelten die Zeiten nach § 3.2. Eine pauschalierte Gutschrift für Ausfallzeiten besteht nach § 5 nicht; die Mängelrechte bleiben unberührt.

(3) Für Ansprüche aus dem mietrechtlichen und dem dienstvertraglichen Teil dieser Anlage gilt § H.4 RV (Verjährung) nicht; es bleibt bei den gesetzlichen Fristen. Für gesondert beauftragte Herstellungsleistungen verjähren Mängelansprüche in zwei (2) Jahren ab Abnahme; § H.4 Absatz 2 RV gilt entsprechend. Diese Bestimmung verdrängt § H.4 im Sinne von § 2 Abs. 4 RV.

§ 5b Verbraucher als Auftraggeber (§§ 327 ff. BGB)

(1) Ist der Auftraggeber Verbraucher (§ 13 BGB), gelten für die nach dieser Anlage bereitgestellten digitalen Produkte die **§§ 327 ff. BGB vorrangig** — insbesondere für die dauerhafte Bereitstellung von Systemen zur Nutzung (§ 1 Abs. 1, Hosting) und für die während der Vertragslaufzeit geschuldete Pflege.

(2) Vorrangig sind insbesondere die **Aktualisierungspflicht** nach § 327f BGB für den vereinbarten Bereitstellungszeitraum, die **Mängelrechte** nach §§ 327i bis 327o BGB anstelle der in § 5a Abs. 1 genannten Vorschriften und die **Verjährung** nach § 327j BGB; sie endet bei dauerhafter Bereitstellung nicht vor Ablauf von zwölf Monaten nach dem Ende des Bereitstellungszeitraums.

(3) **§ 327s Abs. 1 BGB ist zu beachten:** Von den Vorschriften über Verträge über digitale Produkte kann nicht zum Nachteil des Verbrauchers abgewichen werden; das Abweichungsverbot erfasst nach § 327s Abs. 2 BGB auch Änderungsvereinbarungen nach § 327r BGB. Soweit Regelungen dieser Anlage — insbesondere § 2 (Zielwerte), § 5 und § 5a — zum Nachteil eines Verbrauchers von den §§ 327 ff. BGB abweichen, gelten sie ihm gegenüber nicht; an ihre Stelle treten die gesetzlichen Vorschriften. Unberührt bleiben die gesetzlichen Ausnahmen des § 327s Abs. 4 BGB (Schadensersatz) und des § 327s Abs. 5 BGB in Verbindung mit § 327h BGB.

(4) Zum Widerrufsrecht siehe § 10 RV und die dort in Bezug genommene Widerrufsbelehrung in der dem Auftraggeber überlassenen Fassung.

§ 6 Datenrückgabe bei Vertragsende

(1) Nach Beendigung stellt der Auftragnehmer innerhalb von **30 Tagen** alle dem Auftraggeber gehörenden Daten strukturiert, gängig und maschinenlesbar bereit (JSON; Dateien und Anhänge im Ursprungsformat). **Umfang und Formate richten sich nach § 7 Abs. 3 des AVV. Weist das Register der Datenstrukturen für einen Bestand keinen Abzug aus, besteht die Pflicht dem Grunde nach fort und wird durch Bereitstellung in anderer Form erfüllt.** Weitere Formate bedürfen gesonderter Vereinbarung; Einzelheiten regelt Anlage 4 des AVV, und welche Bestände in welchem Format exportierbar sind, weist das Register der Datenstrukturen und Exportformate aus, das der Auftragnehmer **als aktuelles Online-Register ohne Anmeldung bereithält** (Art. 26 lit. b der Verordnung (EU) 2023/2854) und dem Auftraggeber auf Verlangen zusätzlich in Textform zur Verfügung stellt. **Widersprechen sich § 7 Abs. 3 des AVV und das Register, gilt die für den Auftraggeber günstigere Angabe. Für Sprachagenten schuldet der Auftragnehmer in jedem Fall die Herausgabe** des hinterlegten Wissensbestands einschließlich der Wissensdateien, der Prompt-Bausteine und Kanal-Prompts, der Werkzeug-, Weiterleitungs-, Widget- und Webhook-Konfiguration, der Vektorbestände sowie der Anruf- und Agentendatensätze — als JSON, entgeltfrei und innerhalb der Frist des Satzes 1. **Ohne sie ist ein Anbieterwechsel kein Wechsel, sondern ein Neuaufbau** (Art. 23 bis 25 der Verordnung (EU) 2023/2854).

(1a) **Wechsel des Anbieters (VO (EU) 2023/2854).** Soweit die Leistung ein Datenverarbeitungsdienst im Sinne des Art. 2 Nr. 8 ist, kann der Auftraggeber mit einer Ankündigungsfrist von höchstens zwei Monaten den Wechsel zu einem anderen Anbieter, die Überführung auf eigene IT-Infrastruktur oder die Löschung verlangen (Art. 23 Buchst. a, Art. 25 Abs. 2 Buchst. d). Nach Ablauf der Ankündigungsfrist beginnt der Übergangszeitraum von höchstens dreißig (30) Kalendertagen; währenddessen gilt der Vertrag fort, der Auftragnehmer unterstützt den Wechsel und erhält die geschuldeten Funktionen aufrecht (Art. 25 Abs. 2 Buchst. a, Abs. 3). Der Auftraggeber kann den Übergangszeitraum einmalig angemessen verlängern. Bei erfolgreichem Wechsel endet der Vertrag und der Auftragnehmer benachrichtigt den Auftraggeber (Art. 25 Abs. 2 Buchst. c); bei reiner Löschwahl endet er mit Ablauf der Ankündigungsfrist. Danach bleiben die Daten mindestens dreißig (30) Kalendertage oder für eine vereinbarte Frist abrufbar (Art. 25 Abs. 2 Buchst. g); erst nach erfolgreichem Wechsel und Ablauf dieser Frist greift die Löschung nach Absatz 3. **Der bloße Ablauf des Übergangszeitraums bei gescheitertem Wechsel beendet den Vertrag nicht und löst keine Löschung aus.**

(2) Auf Wunsch erfolgt die Rückgabe alternativ als verschlüsselter Download oder auf einem geeigneten Datenträger. Für Wechselvorgang und Datenrückgabe werden **keine Entgelte** erhoben. Bis zum 12.01.2027 ist das eine freiwillige Zusage: Art. 29 Abs. 2 der Verordnung (EU) 2023/2854 lässt bis dahin ermäßigte Entgelte in Höhe der unmittelbar entstandenen Kosten zu; ab dem 12.01.2027 ist die Entgeltfreiheit gesetzlich geschuldet (Art. 29 Abs. 1). **Die Zusage**

gilt auch, soweit der AVV ein Entgelt vorsähe (§ 5 Abs. 3 AVV); der Vorrang des AVV nach § 10 Abs. 1 AVV erfasst datenschutzrechtliche Regelungen und nicht die Entgeltfrage.

(3) Der Auftragnehmer löscht die Daten nach Wahl des Auftraggebers durch endgültiges Entfernen aus Produktivsystemen und Objektspeicher einschließlich Verweisen, Suchindizes und Zwischenspeichern; die Zeitpunkte richten sich nach Absatz 1a, gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt. Die Systeme laufen auf gemieteter Rechenzentrumsinfrastruktur; für physische Datenträger gelten die Verfahren des Rechenzentrumsbetreibers. Auf Anforderung stellt der Auftragnehmer ein Löschprotokoll bereit. Für personenbezogene Daten gilt § 7 des AVV vorrangig.

(4) Backup-Kopien werden spätestens 90 Tage nach Produktivlöschung bzw. Rückgabe gelöscht.

§ 7 Vergütung

(1) Die Vergütung für Managed Services ist eine monatliche Pauschale nach dem im Leistungsschein oder Angebot vereinbarten Satz.

(2) Sie ist zu Beginn des Kalendermonats im Voraus fällig; es gelten die Zahlungsbedingungen des Rahmenvertrags (§ 3 RV).

(3) Leistungen über den vereinbarten Umfang hinaus (z.B. außerplanmäßige Sonder-Deployments, individuelle Beratung) werden nach Aufwand zum vereinbarten Stundensatz abgerechnet; fehlt er, gilt der zuletzt vereinbarte, sonst die übliche Vergütung (§ 632 Abs. 2 BGB).

§ 8 Kündigung

(1) **Ordentliche Kündigung:** Jede Partei kann mit einer Frist von **drei (3) Monaten** zum Monatsende kündigen, sofern der Leistungsschein nichts Abweichendes vorsieht. **Gegenüber Verbrauchern (§ 13 BGB) beträgt die Frist einen (1) Monat zum Monatsende;** eine im Leistungsschein abweichend vereinbarte Laufzeit bindet höchstens zwei Jahre ab Vertragsschluss (§ 309 Nr. 9 lit. a BGB), und nach einer stillschweigenden Verlängerung ist der Vertrag jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündbar (§ 309 Nr. 9 lit. b BGB); § 9 Abs. 2 RV bleibt unberührt. Für einen Datenverarbeitungsdienst kann der Auftraggeber abweichend hiervon Wechsel, Überführung auf eigene IT-Infrastruktur oder Löschung mit einer **Ankündigungsfrist** von höchstens zwei (2) Monaten verlangen (Art. 23 Buchst. a, Art. 25 Abs. 2 Buchst. d der Verordnung (EU) 2023/2854). Diese Ankündigungsfrist leitet den Wechselvorgang ein; sie ist nicht der Übergangszeitraum. Vertragsende und Datenabruf richten sich nach § 6 Abs. 1a.

(2) **Außerordentliche Kündigung (§ 314 BGB):** Jede Partei kann aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Ein wichtiger Grund für den Auftragnehmer liegt insbesondere vor bei anhaltender Zahlungsverweigerung oder anhaltendem Zahlungsverzug trotz Mahnung oder bei dauerhafter Verletzung wesentlicher Mitwirkungspflichten (§ 5 RV); für den Auftraggeber bei wiederholter Unterschreitung der Zielwerte nach § 2 und § 3.2 trotz Abmahnung in einem Ausmaß, das ihm die Fortsetzung unzumutbar macht. Das Wahlrecht des Insolvenzverwalters nach § 103 InsO bleibt unberührt; Insolvenz oder Zahlungsunfähigkeit als solche begründen kein Kündigungsrecht (§ 119 InsO).

(3) Kündigt der Auftragnehmer außerordentlich aus einem vom Auftraggeber zu vertretenden Grund, hat er Anspruch auf die Vergütung für geleistete Dienste bis zum Wirksamwerden der Kündigung sowie auf Ersatz entstandener Aufwendungen.

(4) Kündigungen bedürfen der Textform.

§ 9 Datenschutz

Werden im Rahmen der Managed Services personenbezogene Daten des Auftraggebers oder seiner Kunden verarbeitet, gilt der zwischen den Parteien abgeschlossene Auftragsverarbeitungsvertrag (/vertraege/avv) nach Art. 28 DSGVO. Der Betrieb ohne gültigen AVV ist ausgeschlossen, sofern dabei Personenbezug vorliegt. **Zur Unterauftragsverarbeitung gilt § 6 Abs. 2 RV. Für die vom Auftragnehmer eingerichteten und betriebenen Agenten gelten die Anbieterfestlegungen des § 4 Abs. 6 AVV und die dortige Zusage, ausschließlich Empfänger in der Europäischen Union einzusetzen (§ 4 Abs. 5 AVV); beide hängen von keiner Weisung des Auftraggebers ab.** Eine eigene Anbieterregelung trifft diese Anlage nicht.

Die Änderungsgeschichte dieses Dokuments wird in der Versionsverwaltung geführt und auf Anforderung vorgelegt. Die geltende Fassung steht im Kopf.