

## **Besondere Vertragsbedingungen Service Level Agreement (BVB-SLA)**

der

roosi GmbH

Münchener Straße 69

D-83022 Rosenheim

Geschäftsführer: Gernot Bernert, Wolfgang Fahrnberger, Ralf Pichl

Handelsregister: HRB 28877

Registergericht: Amtsgericht Traunstein

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz:

DE329583870

*Version 1.1 - Stand: 19.03.2026*

## Inhalt

1.	Geltung der Besonderen Vertragsbedingungen; Reselling .....	3
2.	Regelungsgegenstand .....	3
3.	Verfügbarkeit von AIOS als SaaS-Lösung .....	3
4.	Fehlerbeseitigung an AIOS im Übrigen .....	4
5.	Pflege .....	4
6.	Support; Reaktions- und Beseitigungsfristen .....	4
7.	Ticketsystem .....	5
8.	Ansprechpartner .....	6
9.	Vergütung .....	6

## **1. Geltung der Besonderen Vertragsbedingungen; Reselling**

- 1.1. Die vorliegenden Besonderen Vertragsbedingungen („BVB“) gelten für alle Verträge über Leistungen aus dem Produktportfolio AIOS der roosi GmbH („ROOSI“) gegenüber Vertragspartnern („VP“). Diese BVB gelten nur, wenn der VP Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. ROOSI und der VP werden gemeinsam als die „Parteien“ bezeichnet.
- 1.2. ROOSI wird die vorliegenden Bedingungen bei Vertragsschluss ausdrücklich in Bezug nehmen. Sie gelten grundsätzlich in der bei Vertragsschluss geltenden Fassung und werden dem VP spätestens mit Vertragsschluss in einer dauerhaft speicherbaren Form zur Verfügung gestellt. Die bei Vertragsschluss gültige Fassung erhält der VP auf Anfrage kostenlos bei ROOSI.
- 1.3. Für den Fall, dass der VP nicht der Endkunde ist, die Produkte von ROOSI also weiterverreibt, wird der VP die vorliegenden Bestimmungen im Verhältnis zu seinen Vertragspartnern mindestens sinngemäß vereinbaren bzw. weitergeben. Die nachfolgend im Verhältnis zum VP definierten Bedingungen gelten in diesem Fall im Verhältnis zum Endkunden entsprechend.

## **2. Regelungsgegenstand**

- 2.1. Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Definition von Leistungsparametern („Service Level“) zur Messung und Kontrolle der Qualität der nach dem Bestellschein zu erbringenden Leistungen sowie die Festlegung von Maßnahmen bei Nichteinhaltung der vereinbarten Service Level.
- 2.2. Die Leistungserbringung durch ROOSI ist davon abhängig, dass der VP die technischen Voraussetzungen zur Inanspruchnahme der Leistungen von ROOSI schafft und während der Vertragsdauer aufrechterhält.

## **3. Verfügbarkeit von AIOS als SaaS-Lösung**

- 3.1. ROOSI gewährleistet eine Verfügbarkeit von AIOS als SaaS-Lösung von 98,5 % („Verfügbarkeit“) im Kalenderjahr.
- 3.2. Die SaaS-Lösung steht zur Verfügung, wenn sie im vereinbarten Zeitraum entsprechend der vereinbarten prozentualen Verfügbarkeitsquote erbracht wurde bzw. erreichbar ist. Die Verfügbarkeitsquote ist die tatsächliche Verfügbarkeit, geteilt durch die vereinbarte Verfügbarkeit. Die tatsächliche Verfügbarkeit entspricht der vereinbarten Verfügbarkeit abzüglich der ungeplanten Ausfallzeit.
- 3.3. Der Zeitraum, in dem ROOSI die geschuldete SaaS-Lösung anbietet, beträgt 24 Stunden täglich („vereinbarte Verfügbarkeitszeit“) an 365 Tagen im Jahr.
- 3.4. Der Zeitraum ab dem Eintritt der Nichtverfügbarkeit der SaaS-Lösung innerhalb der vereinbarten Verfügbarkeitszeit bis zur Beendigung der Nichtverfügbarkeit wird als ungeplante Ausfallzeit („ungeplante Ausfallzeit“) definiert.
- 3.5. Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bzw. der Verfügbarkeitsquote bleiben solche Ausfallzeiten unberücksichtigt, die ROOSI nicht zu vertreten hat, insbesondere Beeinträchtigungen, die auf Ausfällen und/oder Fehlfunktionen von technischen Anlagen und/oder Netzkomponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs von ROOSI beruhen; insbesondere
  - Ausfälle, die durch eingehende IT-Angriffe verursacht wurden. Dies gilt nicht, wenn ROOSI zum Einsatz von Virenschutzprogrammen verpflichtet ist und diese zum Zeitpunkt des IT-Angriffs nicht dem Stand der Technik entsprochen haben;

- Ausfälle, die durch unsachgemäße Benutzung von Soft- oder Hardware seitens des VP entstanden sind;
- Ausfälle, die durch Vorgaben Dritter Software-Hersteller (z.B. Einspielen von Security Patches) entstanden sind.

**3.6.** Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bzw. der Verfügbarkeitsquote bleiben weiter solche Ausfallzeiten unberücksichtigt, die mit ROOSI vereinbarte oder unvorhergesehen erforderliche, von ROOSI nicht zu vertretende Wartungsarbeiten sind.

**3.7.** In der Regel führt ROOSI Wartungsarbeiten zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr durch.

**3.8.** Der VP ist verpflichtet, für ihn erkennbare Störungen der IT-Leistungen, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle unverzüglich an ROOSI mitzuteilen.

#### **4. Fehlerbeseitigung an AIOS im Übrigen**

**4.1.** Stellt ROOSI dem VP AIOS zum Betrieb im eigenen Rechenzentrum („Tenant“) bereit, gewährleistet ROOSI vorbehaltlich einer abweichend Vereinbarung im Einzelfall keine Verfügbarkeit.

**4.2.** Für Leistungen von ROOSI zum Erhalt der Gebrauchsfähigkeit von AIOS durch den VP während der Vertragslaufzeit gelten die folgenden Bestimmungen entsprechend.

#### **5. Pflege**

**5.1.** Im Rahmen des Vertrages erfolgen von ROOSI in unregelmäßigen Abständen Updates („Instandhaltung“), durch welche die Funktionen und Abläufe der Software ggfs. verbessert und mögliche Softwarefehler beseitigt bzw. behoben werden. Ergänzungen/Updates der SaaS-Lösung sind Modifikationen, die keine Neufassung einer Funktionalität darstellen. ROOSI behält sich das Recht vor, Änderungen im Betriebsablauf, der Programmiersprache, den Programm-Modulen, zeitlichen Zugangsmöglichkeiten und Verbesserungen der Dokumentation vorzunehmen, die für die Erhaltung eines zeitgemäßen, wettbewerbsfähigen Programms erforderlich sind.

**5.2.** ROOSI wird den VP rechtzeitig schriftlich über solche Änderungen und Ergänzungen informieren und ggfs. eine geänderte Dokumentation bereitstellen.

#### **6. Support; Reaktions- und Beseitigungsfristen**

**6.1.** Während der Laufzeit auftretende Störungen der SaaS-Lösung, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle wird ROOSI auf der Grundlage der nachfolgenden Regelungen innerhalb der Servicezeit von Montag bis Donnerstag, 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr sowie Freitag 09:00 Uhr bis 15:00 Uhr beseitigen (ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von ROOSI).

**6.2.** Auftretende Störungen werden durch ROOSI nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des VP in folgende Klassen unterteilt:

- **Störung der Klasse 1 (sehr hohe Priorität):** Störung, die einen Ausfall der gesamten SaaS-Lösung oder wesentlicher Teile derselben verursacht, sodass eine Nutzung derselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes des VP ist derart wesentlich, dass eine sofortige Abhilfe unerlässlich ist.
- **Störung der Klasse 2 (höhere Priorität):** Störung, welche die Nutzung der SaaS-Lösung derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Nutzung der SaaS-Lösung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Mehrere parallel auftretende Störungen der Klasse 2 können eine Störung der Klasse 1 begründen.

- **Störung der Klasse 3 (normale Priorität):** Sonstige Störungen, welche die Nutzung der SaaS-Lösung nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen. Mehrere parallel auftretende Störungen der Klasse 3 können eine Störung der Klasse 2 oder der Klasse 1 begründen.

**6.3.** ROOSI reagiert auf die Meldung einer Störung durch den VP innerhalb der Servicezeit binnen nachfolgender Reaktionsfristen („Reaktionsfrist“) und Beseitigungsfristen („Beseitigungsfrist“):

Kategorie Störung	Reaktionsfrist	Beseitigungsfrist
1	2 Stunden	2 Werktage
2	4 Stunden	4 Werktage
3	1 Werktag	15 Werktage

Die Reaktionsfrist beginnt mit Eingang der Meldung des VP bei ROOSI. Sie ist von ROOSI eingehalten, wenn sie den VP innerhalb des in dieser Ziff. 6.3 festgelegten Zeitraums über ihre erste Einschätzung zur Problemlösung informiert.

- 6.4.** Es steht im pflichtgemäßen Ermessen von ROOSI, welches Mittel sie für die Beseitigung einer Störung einsetzt. Sollte ROOSI feststellen, dass sie die Störung nicht binnen angemessener Frist erfolgreich beseitigen kann, so hat sie dem VP unverzüglich die voraussichtlich benötigte Zeit zur Störungsbeseitigung mitzuteilen.
- 6.5.** Beim Vorliegen von Störungen der Klassen 1 und 2 stellt ROOSI bis zur vollständigen Beseitigung der Störung innerhalb der Beseitigungsfrist eine Behelfslösung („work around“) bereit, sollten sich die Störungen nicht binnen angemessener Frist beheben lassen. Im Falle von Störungen der Klasse 3 kann ROOSI die Bereitstellung einer Behelfslösung bis zum nächsten erreichbaren Patch / Bugfix der fehlerbehafteten Lösung bereitstellen. Die Beseitigungsfrist wird dadurch jeweils unterbrochen.
- 6.6.** Als „work around“ im Sinne der Ziff. 6.5 ist ausdrücklich auch die Wiederherstellung eines Backups der SaaS-Lösung durch ROOSI zulässig („Rollback“). ROOSI fertigt derartige Backups mit einer Auflösung von 24 Stunden an und bewahrt diese längstens 1 Woche auf. ROOSI behält sich vor, Rollbacks über die verfügbaren Backups iterativ vorzunehmen, falls der erste Rollback bzw. folgende Rollbacks keinen tauglichen work around im Sinne der Ziff. 6.5 darstellen sollten. Die Beseitigungsfrist wird solange gehemmt.

## 7. Ticketsystem

- 7.1.** Für jede Anfrage des VP vergibt ROOSI eine Bearbeitungsnummer („Ticket“). ROOSI stellt dem VP einen Zugang zu einem elektronisches Ticketsystem bereit, das eine ständige Nachvollziehbarkeit des Standes der Bearbeitung der Tickets ermöglicht. ROOSI informiert den VP über den Zugang zu und Änderungen am Ticketsystem per E-Mail. Die Pflege des Ticketsystems durch ROOSI erfolgt innerhalb der Servicezeit gemäß Ziff. 6.1.
- 7.2.** Die Nichteinhaltung der Verfügbarkeit und jegliche sonstige Störungen hat der VP ROOSI stets über das in Ziff. 7.1 beschriebene Ticketsystem anzuzeigen. Der VP hat die Probleme so exakt wie möglich zu schildern und Nachfragen von ROOSI binnen angemessener Frist zu beantworten. Die Kommunikation über Störungen erfolgt ausschließlich über das Ticketsystem. Ist das Ticketsystem vorübergehend nicht verfügbar, erfolgt die Kommunikation über E-Mail.

## **8. Ansprechpartner**

- 8.1.** Zur Durchführung dieses Service Level Agreement legen die Parteien jeweils einen zentralen Ansprechpartner fest und benennen diesen über das Ticketsystem oder per E-Mail. Für den Fall der Abwesenheit des zentralen Ansprechpartners benennen die Parteien jeweils einen Vertreter. Änderungen des Ansprechpartners bzw. des Vertreters teilen die Parteien sich unverzüglich gegenseitig mit.
- 8.2.** Die Ansprechpartner sind verantwortlich für alle dieses Service Level Agreement betreffenden Fragen, insbesondere die Eröffnung und Überwachung von Tickets sowie die sonstige Kommunikation zwischen den Parteien. Den Ansprechpartnern bleibt es unbenommen, Mitarbeiter der jeweiligen Partei für die Erfüllung dieser Aufgaben hinzuzuziehen. ROOSI stellt dem VP auf Anfrage hierzu weitere Zugänge für seine Mitarbeiter zum Ticketsystem bereit. Die Parteien haben die jeweiligen Ansprechpartner bei Problemen im Rahmen der Durchführung dieses Service Level Agreement unverzüglich zu informieren. Dies betrifft insbesondere die Benachrichtigung über Störungen bei der Inanspruchnahme der SaaS-Lösung sowie technische Änderungen bei einer Partei, die zu Störungen bei der jeweils anderen Partei führen können.

## **9. Vergütung**

- 9.1.** Die Vergütung für Wartung und Support der SaaS-Lösung ist im Bestellschein geregelt und mit der dort genannten Nutzungsvergütung abgegolten. Die Einhaltung der in diesem Service Level Agreement definierten Service Level wird nicht gesondert vergütet.
- 9.2.** Im Einzelfall kann ROOSI dem VP erbrachte Leistungen auf Basis der allgemein gültigen Preisliste von ROOSI in Rechnung stellen, wenn dieser eine Störung gemeldet hat und die gemeldete Störung außerhalb des Verantwortungsbereichs von ROOSI aufgetreten ist. Dies gilt nicht, wenn der VP bei Anwendung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen konnte, dass die Störung innerhalb des eigenen Verantwortungsbereiches aufgetreten ist.