

## KRONYX Service-Level-Vereinbarung (SLA)

Diese Service-Level-Vereinbarung ("SLA") beschreibt die Serviceverpflichtungen und Leistungsstandards von NMESYS ("Anbieter") für die KRONYX-Plattform gegenüber seinen Kunden ("Kunde"). Diese SLA tritt mit Beginn der vertraglichen Vereinbarung oder des Dienstleistungsbeginns in Kraft.

### 1. Serviceverpflichtung

KRONYX ist für eine kontinuierliche Verarbeitung von Telemetriedaten mit hoher Fehlertoleranz, Echtzeit-Reaktionsfähigkeit und souveräner Infrastrukturkonformität konzipiert. Der Anbieter verpflichtet sich zu:

- 99,9 % Betriebszeit pro Kalendermonat für die zentrale Verarbeitungsinfrastruktur
- Priorisierte Reaktion und Eskalation bei kritischen Vorfällen

### 2. Dienstverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Dienstes wird über zentrale Erfassungs-, Verarbeitungs-, Speicher- und Gateway-Kommunikationsdienste gemessen. Geplante Wartungsarbeiten (mindestens 48 Stunden vorher angekündigt) sind ausgenommen.

#### 2.1 Betriebszeit-Garantie

- Monatliches Betriebszeitziel: 99,9 %
- Gutschrift: 5 % der monatlichen Gebühr für jede 0,1 % Unterschreitung des SLA-Ziels, bis maximal 25 %

### 3. Support und Störfallreaktion

Alle Kunden können Vorfälle über das Support-Portal oder per gesicherter E-Mail melden. Die Reaktionszeiten richten sich nach der Schwere des Vorfalls:

- Kritisch (P1): Vollständiger Erfassungsfehler oder Datenverlust – Reaktion innerhalb 1 Stunde, Behebung innerhalb 4 Stunden
- Schwerwiegend (P2): Eingeschränkte Verarbeitung oder Gateway-Ausfall – Reaktion innerhalb 4 Stunden, Behebung innerhalb 12 Stunden
- Geringfügig (P3): UI-, Bericht- oder nicht-blockierende Fehler – Reaktion innerhalb eines Werktages

### 4. Notfalleskalation

Kunden können Notfallkontakte für P1-Ereignisse hinterlegen. Die Eskalation umfasst sofortige interne Weiterleitung, direkte Einbindung von Technikern und kontinuierliche Status-Updates bis zur Behebung.

## 5. Wartung

- Geplante Wartungsarbeiten erfolgen außerhalb der Hauptbetriebszeiten und werden mindestens 48 Stunden im Voraus angekündigt
- Notfallwartungen können sofort durchgeführt werden, wenn sie zur Sicherstellung der Datenintegrität oder -sicherheit erforderlich sind

## 6. Ausschlüsse

Die SLA gilt nicht für Probleme, die verursacht werden durch:

- Umstände außerhalb der Kontrolle des Anbieters (z. B. höhere Gewalt, externe Internet-Routingprobleme)
- Kundenseitige Hardwarefehler, Fehlkonfigurationen oder Fehlbedienungen
- Sperrung aufgrund ausbleibender Zahlungen oder Verstoßes gegen Nutzungsrichtlinien

## 7. Dienstüberwachung

KRONYX überwacht kontinuierlich den Systemstatus, die Erfassungs-Pipelines und die Warteschlangenlatenz. Zusammenfassende Telemetriedaten können auf Anfrage im Rahmen eines DPA-konformen Prozesses bereitgestellt werden.

## 8. Geltendmachung von Gutschriften

Um eine Gutschrift zu beantragen, muss der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach dem Ereignis eine schriftliche Anfrage stellen. Genehmigte Gutschriften werden mit dem nächsten Abrechnungszeitraum verrechnet.

## 9. Änderungen

Der Anbieter kann diese SLA anpassen, um Infrastrukturaktualisierungen, gesetzliche Änderungen oder Kundenfeedback zu berücksichtigen. Änderungen werden dem Kunden mindestens 30 Tage im Voraus mitgeteilt.

Diese SLA unterliegt deutschem Recht und ergänzt die KRONYX-Nutzungsbedingungen sowie den Datenverarbeitungsvertrag (DPA).

---

(processor)

---

(controller)