Service Level Agreement

Anlage 3 zum SaaS-Rahmenvertrag über Aldor. Version 2.0, Stand 14. Oktober 2026.

Anbieter: Aldor GmbH, Wilmersdorfer Straße 60, 10627 Berlin. Störungsmeldungen: support@aldor.ai.

Dieses SLA regelt Verfügbarkeit, Wartung und die Bearbeitung von Supportanfragen. Es gilt für den vereinbarten Tarif ab der Bereitstellung zur produktiven Nutzung nach § 2 des Rahmenvertrags. Wird der Testzugang bereits zur produktiven Nutzung bereitgestellt, gilt es auch während dieser Testphase.

1. Betriebszeit und Verfügbarkeit

Die vereinbarte Betriebszeit beträgt 24 Stunden täglich an sieben Tagen pro Woche. Die geschuldete Verfügbarkeit wird für jeden Kalendermonat gesondert berechnet.

Tarif	Geschuldete Verfügbarkeit pro Kalendermonat
Starter	99 %
Pro	99 %
Max	99 %

Die Verfügbarkeit beträgt in allen Tarifen 99 % und entspricht § 5 der AGB. Dieses SLA konkretisiert die Berechnung nach § 9 des Rahmenvertrags. Weitergehende individuelle Zusagen bleiben bestehen.

Maßgeblich ist die Erreichbarkeit und Nutzbarkeit der vereinbarten Kernleistungen am Übergabepunkt des Rechenzentrums. Dazu gehören Anmeldung, Lesen und Speichern betrieblicher Daten, Einsatzverwaltung, serverseitige Verarbeitung von Leistungsnachweisen und Rechnungserstellung im gebuchten Umfang. Ein erreichbarer Webserver allein genügt nicht.

Kann der betroffene Kunde eine solche Kernleistung aufgrund einer Störung im Verantwortungsbereich des Anbieters wesentlich nicht nutzen, zählt die betroffene Zeit als Nichtverfügbarkeit. Die Zeit wird für denselben Kunden auch bei mehreren gleichzeitigen Fehlern nur einmal gezählt.

2. Berechnung und Nachweis

Verfügbarkeit in Prozent = 100 × (Messzeit minus anrechenbare Ausfallzeit) / Messzeit.

Die Messzeit umfasst die Minuten des jeweiligen Kalendermonats innerhalb des Leistungszeitraums, abzüglich der nach Abschnitt 3 ausgeschlossenen Zeiten. Die anrechenbare Ausfallzeit umfasst die übrigen Minuten der Nichtverfügbarkeit. Besteht der Zugang nur während eines Teils des Monats, wird nur dieser Zeitraum berücksichtigt.

Bei 30 Tagen ohne ausgeschlossene Zeiten beträgt die Messzeit 43.200 Minuten. Daraus ergeben sich in allen Tarifen höchstens 432 Minuten anrechenbarer Ausfallzeit, entsprechend sieben Stunden und zwölf Minuten. Dies ist ein Rechenbeispiel und keine Zusage zulässiger zusammenhängender Ausfalldauern.

Der Anbieter verwendet seine Betriebs- und Störungsaufzeichnungen zur Ermittlung. Nachvollziehbare

Meldungen des Kunden werden einbezogen. Der Zeitraum beginnt mit dem nachweisbaren Eintritt der Störung und endet mit der Wiederherstellung der betroffenen Kernleistung. Fehlende interne Aufzeichnungen schließen einen anderweitigen Nachweis nicht aus.

Auf Anfrage erhält der Kunde eine nachvollziehbare Aufstellung seiner berücksichtigten Ausfallzeiten und der beanspruchten Ausnahmen. Angaben anderer Kunden werden dabei nicht offengelegt.

3. Wartung und ausgeschlossene Zeiten

Das reguläre Wartungsfenster liegt sonntags von 03:00 bis 05:00 Uhr in der Zeitzone Europe/Berlin. Der Anbieter kündigt geplante Arbeiten und ihre voraussichtlichen Auswirkungen mit angemessener Frist an. Nur die tatsächlich für angekündigte Wartung benötigte Zeit innerhalb dieses Fensters wird aus der Messzeit herausgerechnet. Eine ungenutzte Zeit wird nicht pauschal abgezogen.

Geplante Arbeiten außerhalb dieses Fensters erfordern eine vorherige Abstimmung mit dem betroffenen Kunden, wenn sie von der Verfügbarkeitsberechnung ausgenommen werden sollen. Nicht abgestimmte Ausfälle außerhalb des Fensters zählen grundsätzlich als Ausfallzeit.

Dringende Sicherheitsarbeiten können ohne vorherige Ankündigung erforderlich sein. Der Anbieter informiert den Kunden, sobald dies möglich ist. Die Dringlichkeit allein nimmt einen dabei entstehenden Ausfall nicht von der Berechnung aus.

Nicht berücksichtigt werden nachweislich durch höhere Gewalt verursachte Zeiten sowie Störungen, die allein aus der Umgebung des Kunden stammen. Dazu gehören dessen Internetanschluss, Endgeräte oder eine von ihm verursachte Fehlkonfiguration. Der Anbieter erläutert die Ursache und begrenzt den Ausschluss auf den tatsächlich betroffenen Zeitraum.

Der Ausfall eines vom Anbieter eingesetzten Hosting- oder Unterauftragsverarbeiters ist nicht allein deshalb ausgeschlossen, weil ein Dritter beteiligt ist. Bei externen Diensten außerhalb der geschuldeten Kernleistung ist deren abgegrenzte Leistung maßgeblich, beispielsweise die Postzustellung oder die Freigabe einer Bankverbindung. Ein dadurch verursachter Ausfall der Aldor-Kernleistung wird gesondert bewertet.

4. Support und erste Reaktion

Anfragen und Störungsmeldungen können jederzeit per E-Mail an **support@aldor.ai** eingereicht werden. Die Bearbeitung erfolgt an Servicetagen. Servicetage sind Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Anbieters in Berlin. Es gilt die Zeitzone Europe/Berlin.

In allen Tarifen erhält der Kunde spätestens bis zum Ende des auf den Eingang folgenden Servicetags eine erste persönliche Antwort. Ein automatischer Eingangshinweis erfüllt diese Frist nicht. Die Antwort enthält eine Einordnung, eine Rückfrage oder Angaben zum nächsten Bearbeitungsschritt.

Im Tarif Max werden Anfragen bei vergleichbarer Dringlichkeit vorrangig bearbeitet. Der Kunde erhält einen festen Ansprechpartner. Eine darüber hinausgehende kürzere Reaktionsfrist wird nur durch gesonderte Vereinbarung begründet.

Die Verfügbarkeit der Anwendung rund um die Uhr ist von den Supportzeiten zu unterscheiden. Eine durchgehend besetzte Telefonhotline oder eine bestimmte Wiederherstellungsfrist wird durch dieses SLA nicht zugesagt.

5. Störungsklassen und Bearbeitung

Kritisch: Eine Kernleistung fällt vollständig aus oder wesentliche Daten können nicht gelesen oder gespeichert werden. Ein zumutbarer Ersatzablauf fehlt. Die Untersuchung und Maßnahmen zur Wiederherstellung haben Vorrang.

Erheblich: Ein wichtiger Ablauf ist beeinträchtigt. Ein vorübergehender Ersatzablauf ist möglich. Der Anbieter untersucht die Störung nach ihrer Dringlichkeit und unterstützt beim Ersatzablauf.

Sonstig: Einzelne Funktionen sind eingeschränkt oder es handelt sich um eine Bedienungsfrage. Die Bearbeitung erfolgt im regulären Support.

Für alle Klassen gilt die Reaktionsfrist aus Abschnitt 4. Die Klasse bestimmt die Reihenfolge der Bearbeitung. Der Anbieter berücksichtigt den Umfang der Auswirkungen und nachvollziehbare betriebliche Fristen des Kunden. Er kann einen funktionsfähigen Ersatzablauf anbieten und informiert über wesentliche Änderungen des Bearbeitungsstands.

Die Dauer bis zur Behebung hängt von Ursache und Umfang ab. Eine Prognose ist keine garantierte Behebungsfrist. Gesetzliche und vertragliche Ansprüche wegen einer Störung bleiben hiervon unberührt.

6. Mitwirkung bei Störungsmeldungen

Eine Meldung soll den betroffenen Betrieb, den Ablauf, den Zeitpunkt, eine Fehlermeldung und die betriebliche Auswirkung nennen. Soweit zumutbar, beschreibt der Kunde die Schritte bis zum Fehler und eine erreichbare Kontaktperson. Fehlende Angaben können die Untersuchung verzögern; die Frist für die erste Antwort läuft trotzdem ab Eingang.

Passwörter, Zugangsschlüssel und vollständige Klienten- oder Gesundheitsdaten gehören nicht in eine unverschlüsselte Support-E-Mail. Falls solche Informationen zur Untersuchung erforderlich sind, stimmen die Parteien einen geeigneten Übermittlungsweg ab.

7. Rechte bei Leistungsstörungen

Die Parteien behandeln Leistungsstörungen nach dem Rahmenvertrag und den AGB. Mietrechtliche Mängelrechte, Ansprüche auf Schadensersatz nach den vereinbarten Haftungsregeln und das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleiben bestehen.

Dieses SLA führt keine pauschalen Servicegutschriften ein. Eine gesondert vereinbarte Gutschrift schränkt weitergehende gesetzliche Rechte nicht automatisch ein. Ansprüche können in Textform über den Support geltend gemacht werden. Zusätzliche vertragliche Ausschlussfristen werden durch dieses SLA nicht begründet.

8. Dokumentenstand und Rangfolge

Es gilt die in der bestätigten Bestellung bezeichnete Fassung. Eine neue Veröffentlichung ersetzt vereinbarte Service Levels nicht rückwirkend. Die Rangfolge bestimmt § 1 des Rahmenvertrags. Für Fragen der Verarbeitung personenbezogener Daten hat der AVV Vorrang.