

Service Level Agreement

für die Nutzung der faktoora SaaS-Plattform

Zuletzt bearbeitet: 10.11.2024

Contents

EINLEITUNG	2
GELTUNGSBEREICH	2
VERFÜGBARKEIT DER PLATTFORM	3
SUPPORTLEISTUNGEN	3
KONTAKTMÖGLICHKEITEN	3
DATENSICHERHEIT UND COMPLIANCE	4
WARTUNGSARBEITEN UND UPDATES	4
SICHERHEITSVORFÄLLE (INCIDENT MANAGEMENT)	5
ERGÄNZENDE HINWEISE	5
GÜLTIGKEIT UND ÄNDERUNGEN	5

Einleitung

Dieses Service Level Agreement (SLA) legt die Servicequalität, Sicherheitsgarantien und operativen Maßnahmen fest, die faktoora für die SaaS-Plattform bereitstellt. Es ergänzt die Datenschutzvereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO (AVV), die die rechtlichen Anforderungen an die Verarbeitung personenbezogener Daten regelt.

Das SLA ist verbindlich für zahlende Kunden und nicht auf kostenfreie Tarife oder Nutzer anwendbar.

Geltungsbereich

Dieses SLA gilt für die folgenden Bereiche:

- **Verfügbarkeit der Plattform:** Garantierte Betriebszeit, Wartungsfenster und Leistungsgutschriften.
- **Supportleistungen:** Kontaktmöglichkeiten, Reaktionszeiten und Lösungszeiten.
- **Sicherheitsmaßnahmen:** Verschlüsselung, Backups, ISO-Zertifizierung.
- **Compliance:** Erfüllung der Anforderungen an GoBD und DSGVO.
- **Incident Management:** Umgang mit Sicherheitsvorfällen.

Die Regelungen dieses SLA gelten nur für Dienste, die direkt von faktoora bereitgestellt werden. Dritte oder externe Software sind nicht Bestandteil dieses SLA.

Begriffsbestimmungen

Die folgenden Begriffe haben in diesem SLA die nachstehend genannten Bedeutungen. Begriffe, die hier nicht definiert werden, sind im Kontext ihrer allgemeinen Bedeutung oder gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zu verstehen.

- **Verfügbarkeit:** Prozentsatz der Zeit innerhalb eines Monats, in der die Plattform ordnungsgemäß funktioniert und keine vollständigen Ausfälle vorliegen.
- **Downtime:** Zeiträume, in denen die Plattform für den Kunden nicht verfügbar ist, ausgenommen geplante Wartungszeiten oder Ausfälle durch höhere Gewalt.
- **Geplante Wartung:** Zeiträume, in denen die Plattform bewusst abgeschaltet oder eingeschränkt wird, um Systemupdates oder Wartungsarbeiten durchzuführen.
- **Reaktionszeit:** Zeitraum zwischen der Meldung einer Störung durch den Kunden und der ersten Rückmeldung von faktoora.
- **Lösungszeit:** Zeitraum zwischen der Meldung einer Störung und der endgültigen Behebung des Problems.
- **Backups:** Regelmäßige Sicherungskopien von Daten, die dazu dienen, verlorene oder beschädigte Daten wiederherzustellen.

- **GoBD:** Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff.
- **Incident:** Ein Sicherheitsvorfall oder eine Betriebsstörung, die zu einer Beeinträchtigung der Plattform oder einer Gefährdung der Datensicherheit führt.
- **TLS-Verschlüsselung:** Transport Layer Security, ein Standardprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet.
- **LUKS-Verschlüsselung:** Linux Unified Key Setup, ein Verschlüsselungsstandard für die sichere Speicherung von Daten ("at rest").

Verfügbarkeit der Plattform

faktoora ist bemüht, die vereinbarte Verfügbarkeit einzuhalten. Sollte dies nicht der Fall sein, wird in Absprache mit dem Kunden eine angemessene Lösung gefunden.

Supportleistungen

faktoora bietet professionelle Unterstützung für Kunden bei technischen oder funktionalen Problemen.

Kontaktmöglichkeiten

E-Mail: support@faktoora.com

Telefon: +49 (0) 621 490 785 91

Geschäftszeiten: Montag bis Freitag, 09:00 bis 17:00 Uhr CET (ausgenommen deutsche Feiertage).

Reaktions- und Lösungszeiten

Supportanfragen werden nach ihrer Priorität bearbeitet:

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit	Lösungszeit
A (hochkritisch)	Plattform nicht verfügbar oder wesentliche Funktionen vollständig gestört.	4 Stunden	24 Stunden
B (kritisch)	Funktionseinschränkungen mit geschäftlicher Auswirkung.	24 Stunden	72 Stunden
C (gering)	Geringfügige Beeinträchtigungen ohne geschäftliche Auswirkungen.	48 Stunden	Beste Bemühungen

Datensicherheit und Compliance

Verschlüsselung

- Daten "at rest" werden mit LUKS verschlüsselt.
- Kommunikation erfolgt ausschließlich über TLS (Transport Layer Security).

Backups

- Tägliche vollständige Backups mit einer Vorhaltezeit von 30 Tagen.
- Datenwiederherstellung innerhalb von 24 Stunden bei Datenverlust.

Redundanz und Business Continuity

- Redundante Systeme gewährleisten hohe Ausfallsicherheit.
- faktoora hat einen Business Continuity-Plan, der im Falle eines Ausfalls aktiviert wird.

Zertifizierungen

- Die Plattform wird in einem ISO 27001-zertifizierten Rechenzentrum in Deutschland betrieben.

GoBD-Konformität

faktoora erfüllt die Anforderungen der GoBD:

- Revisions sichere Speicherung aller Daten.
- Protokollierung von Änderungen und Zugriffen.
- GoBD-konformer Datenexport jederzeit möglich.

Wartungsarbeiten und Updates

Wartungsfenster:

- Montag bis Freitag: 16:00 bis 18:00 Uhr CET.
- Samstag: ganztägig.

Ankündigung: Wartungsarbeiten werden mindestens 24 Stunden im Voraus kommuniziert.

Updates:

- Neue Funktionen und Sicherheitsupdates werden regelmäßig bereitgestellt.
- Notfallupdates werden ohne Vorankündigung eingespielt.

Sicherheitsvorfälle (Incident Management)

Benachrichtigung: Bei einem Sicherheitsvorfall werden Kunden innerhalb von 24 Stunden informiert.

Maßnahmen:

- Untersuchung und Behebung des Vorfalls.
- Erstellung eines Abschlussberichts für den Kunden.

Ergänzende Hinweise

Dieses SLA ergänzt den AVV und regelt ausschließlich operative und technische Serviceaspekte. Datenschutzrechtliche Vorgaben, wie die Weisungsgebundenheit und Rechte betroffener Personen, sind ausschließlich im AVV festgelegt.

Gültigkeit und Änderungen

Dieses SLA gilt für die Dauer des Hauptvertragsverhältnisses.

faktoora behält sich das Recht vor, das SLA mit einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen zu ändern. Änderungen werden per E-Mail oder direkt in der Plattform kommuniziert.