



# **Service level agreement (SLA)**

**Stand 18.10.2023**

## Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1. Geltungsbereich	3
2. Verfügbarkeit der Cloud-Services	4
3. Wartungsarbeiten	5
4. Supportanfragen   Servicezeiten von luckycloud	5
5. Reaktionsfristen bei Störungsmeldungen und allgemeinen Supportanfragen	6
6. Störungsbeseitigung	8
7. Vergütung	9
8. Rechtsfolgen	9
9. Haftung	10
10. Laufzeit und Kündigung	10
11. Schlussbestimmungen	11

### luckycloud GmbH

Solmsstraße 26  
10961 Berlin  
Germany

### CEO & Founder

Luc Mader  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

### Kontakt

www.luckycloud.de  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

## 1. Geltungsbereich

**1.1** Zwischen der luckycloud GmbH („luckycloud“) und dem Kunden besteht ein Vertragsverhältnis, das die Erbringung von IT-Leistungen durch luckycloud zum Gegenstand hat („Hauptvertrag“). In den Beschreibungen der jeweiligen luckycloud-Produkte, wie der Cloud-Services („Leistungsbeschreibungen“) werden Art und Umfang der IT-Leistungen detailliert aufgeführt (z. B. auf der Webseite von luckycloud).

**1.2** Zur Konkretisierung der nach dem Hauptvertrag zu erbringenden IT-Leistungen sowie zur Kontrolle der Qualität dieser IT-Leistungen gilt dieses Service Level Agreement („SLA“). Das SLA ergänzt die jeweils aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) von luckycloud sowie die individuellen Leistungsbeschreibungen.

**1.3** luckycloud ist dazu berechtigt, das SLA jederzeit ohne Begründung zu ändern (insbesondere bei Änderung der Gesetzeslage oder der Rechtsprechung), soweit die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Über geplante Änderungen wird luckycloud den Kunden spätestens vier Wochen vor Inkrafttreten in Textform informieren. Lehnt der Kunde die Änderung ab, hat er das Recht, binnen dieser Frist der Änderung in Textform zu widersprechen. Dies gilt nicht, wenn sich die Änderung ausschließlich zu Gunsten des Kunden auswirkt. Widerspricht der Kunde nicht, gilt das neue SLA ab dem angegebenen Zeitpunkt. Bei einem Widerspruch steht luckycloud ein Kündigungsrecht zum Ende der bezahlten Laufzeit zu. luckycloud wird den Kunden in jeder Änderungsmitteilung auf sein Widerspruchsrecht und die Folgen eines Verstreichens der Widerspruchsfrist hinweisen.

**1.4** Sollten Regelungen in diesem SLA mit anderen vertraglichen Regelungen von luckycloud (z. B. den AGB) ganz oder in Teilen im Widerspruch stehen, so hat die Regelung in diesem SLA Vorrang.

### luckycloud GmbH

Solmsstraße 26  
10961 Berlin  
Germany

### CEO & Founder

Luc Mader  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

### Kontakt

www.luckycloud.de  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

## 2. Verfügbarkeit der Cloud-Services

**2.1** luckycloud gewährt für ihre Cloud-Services eine Gesamtverfügbarkeit von mindestens 99 % („Verfügbarkeit“) im Monat am Übergabepunkt. Der Übergabepunkt ist der Routerausgang des Rechenzentrums von luckycloud. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente von luckycloud maßgeblich.

**2.2** Die Cloud-Services sind verfügbar, wenn der Kunde die Möglichkeit hat, sämtliche Hauptfunktionen des jeweiligen Services zu nutzen. Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bleiben solche Ausfallzeiten unberücksichtigt, die

- a. luckycloud nicht zu vertreten hat, insbesondere Beeinträchtigungen, die auf Ausfällen und/oder Fehlfunktionen von technischen Anlagen und/oder Netzkomponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs von luckycloud beruhen, insbesondere
  - Ausfälle, die durch eingehende IT-Angriffe verursacht wurden. Dies gilt nicht, wenn luckycloud 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 Kunden entstanden sind,
  - Ausfälle, die durch Vorgaben von externen Software-Herstellern entstanden sind (z. B. Einspielen von Security Patches).
- b. mit dem Kunden vereinbarte oder unvorhergesehen erforderliche, von luckycloud nicht zu vertretende Wartungsarbeiten sind.
- c. Zeiten der Störung unter Einhaltung der vereinbarten Beseitigungsfrist sind.

**2.3** Der Kunde ist verpflichtet, für ihn erkennbare Störungen der Cloud-Services, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle luckycloud unverzüglich mitzuteilen.

### luckycloud GmbH

Solmsstraße 26  
10961 Berlin  
Germany

### CEO & Founder

Luc Mader  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

### Kontakt

www.luckycloud.de  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

### 3. Wartungsarbeiten

**3.1** Im Rahmen von Wartungsarbeiten kann luckycloud den Zugang zu den IT-Leistungen vorübergehend beschränken oder einstellen, sofern dies für die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität und für die Erfüllung datenschutzrechtlicher Anforderungen erforderlich ist. Soweit möglich, wird luckycloud die Wartungsarbeiten in nutzungsarmen Zeiten durchführen.

**3.2** Bei geplanten Wartungsarbeiten, die längere vorübergehende Leistungseinstellungen oder -beschränkungen mit sich bringen können, wird luckycloud den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung rechtzeitig vorab unterrichten, soweit die Unterrichtung den Umständen nach möglich ist und die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde.

### 4. Supportanfragen | Servicezeiten von luckycloud

**4.1** Supportanfragen können telefonisch oder in Textform (z. B. per E-Mail) an luckycloud übermittelt werden. Der Kunde hat seine Anfrage so exakt wie möglich zu schildern. Der luckycloud-Support ist wie folgt zu erreichen:

<b>E-Mail</b>	support@luckycloud.de
<b>Telefon</b>	+49 30 814 570 920
<b>Kontaktformular / Chat</b>	über die Webseite

**4.2** luckycloud unterstützt und berät den Kunden hinsichtlich der Störungsbeseitigung bzw. der allgemeinen Supportanfrage telefonisch oder auf sonstigem geeignetem Wege der Fernkommunikation (wie vertraglich vereinbart).

**4.3** luckycloud wird die Anfragen während der vereinbarten Servicezeiten bearbeiten:

- Allgemeine Servicezeiten (8/5): Montag – Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr
- Erweiterte Servicezeiten (12/5): Montag – Freitag von 7.00 bis 19.00 Uhr
- Erweiterte Servicezeiten (24/7): Montag – Sonntag von 0.00 bis 24.00 Uhr

Die vorgenannten Servicezeiten gelten nicht an gesetzlichen Feiertagen in Berlin. In diesem Fall wird die Anfrage mit Beginn der nächsten Servicezeit bearbeitet.

#### luckycloud GmbH

Solmsstraße 26  
10961 Berlin  
Germany

#### CEO & Founder

Luc Mader  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

#### Kontakt

www.luckycloud.de  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

## 5. Reaktionsfristen bei Störungsmeldungen und allgemeinen Supportanfragen

**5.1** Der Kunde hat während der Laufzeit des Hauptvertrages auftretende Störungen der IT-Leistungen luckycloud unverzüglich zu melden.

**5.2** Die Störungen werden durch luckycloud nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden in folgende Kategorien unterteilt:

a. **Kategorie 1 - Kritische Störung (schwerwiegende bzw. erhebliche Auswirkungen):**

Störung, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile desselben verursacht, sodass eine Nutzung des Systems vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes des Kunden ist derart wesentlich, dass eine sofortige Abhilfe unerlässlich ist.

Störung, welche die Systemnutzung derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Systemnutzung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist.

b. **Kategorie 2 - Unkritische Störung (keine bzw. nur unwesentliche Auswirkungen):**

Sonstige Störungen, welche die Systemnutzung nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen.

### luckycloud GmbH

Solmsstraße 26  
10961 Berlin  
Germany

### CEO & Founder

Luc Mader  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

### Kontakt

www.luckycloud.de  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

**5.3** luckycloud reagiert während der vereinbarten Servicezeiten auf die Meldung einer Störung durch den Kunden und auf allgemeine Supportanfragen binnen der vertraglich festgelegten Reaktionsfristen („Reaktionsfrist“):

<b>Support-Art</b>	<b>Reaktionsfrist kritische Störung</b>	<b>Reaktionsfrist unkritische Störung</b>	<b>Reaktionsfrist allg. Supportanfragen</b>
Während der allgemeinen Servicezeiten: Montag – Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr			
<b>Basis-Support:</b> für alle Kunden	< 24h	< 1 Woche	< 1 Woche
Nach Vereinbarung: Allgemeine Servicezeiten (8/5)   Erweiterte Servicezeiten (12/5)   Erweiterte Servicezeiten (24/7) (vgl. Ziff. 4.3)			
<b>Admin Support 8/5:</b> nach Vereinbarung	< 2	< 6	< 24
<b>Admin Support 12/5:</b> nach Vereinbarung	< 2	< 6	< 24
<b>Admin Support 24/7:</b> nach Vereinbarung	< 2	< 6	< 24

**5.4** Die Reaktionsfrist beginnt mit Eingang der Supportanfrage bei luckycloud. Sie ist von luckycloud eingehalten, wenn luckycloud innerhalb des jeweils vereinbarten Zeitraums entweder den Supportvorgang abschließen kann oder den Kunden über ihre erste Einschätzung zur Problemlösung informiert.

**luckycloud GmbH**

Solmsstraße 26  
10961 Berlin  
Germany

**CEO & Founder**

Luc Mader  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

**Kontakt**

www.luckycloud.de  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

## 6. Störungsbeseitigung

**6.1** luckycloud beseitigt die Störung während der vereinbarten Servicezeiten binnen der vertraglich festgelegten Beseitigungsfristen („Beseitigungsfristen“):

Support-Art	Beseitigungsfrist kritische Störung	Beseitigungsfrist unkritische Störung
Während der allgemeinen Servicezeiten: Montag – Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr		
<b>Basis-Support:</b> für alle Kunden	< 24h	< 72h
Nach Vereinbarung: Allgemeine Servicezeiten (8/5)   Erweiterte Servicezeiten (12/5)   Erweiterte Servicezeiten (24/7) (vgl. Ziff. 4.3)		
<b>Admin Support 8/5:</b> nach Vereinbarung	< 12	< 48
<b>Admin Support 12/5:</b> nach Vereinbarung	< 12	< 48
<b>Admin Support 24/7:</b> nach Vereinbarung	< 12	< 48

**6.2** Die Beseitigungsfrist beginnt mit Eingang der Störungsmeldung bei luckycloud.

**6.3** Es steht im billigen Ermessen von luckycloud, welches Mittel für die Beseitigung einer Störung eingesetzt wird. Sollte luckycloud feststellen, dass die Störung in der festgelegten Zeitspanne nicht erfolgreich beseitigt werden kann, so hat luckycloud dem Kunden die zusätzlich benötigte Zeit zur Störungsbeseitigung mitzuteilen.

### luckycloud GmbH

Solmsstraße 26  
10961 Berlin  
Germany

### CEO & Founder

Luc Mader  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

### Kontakt

www.luckycloud.de  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920



## 7. Vergütung

**7.1** Die Vergütung für die Erbringung der IT-Leistungen ist im Hauptvertrag geregelt. Die Einhaltung der in diesem SLA definierten Service Levels wird gesondert vergütet, sofern dies vertraglich vereinbart ist.

**7.2** Im Einzelfall kann luckycloud dem Kunden erbrachte IT-Leistungen in Rechnung stellen, wenn dieser eine Störung gemeldet hat und die gemeldete Störung außerhalb des Verantwortungsbereichs von luckycloud aufgetreten ist. Dies gilt nicht, wenn der Kunde bei Anwendung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen konnte, dass die Störung nicht innerhalb des Verantwortungsbereichs von luckycloud aufgetreten ist.

## 8. Rechtsfolgen

**8.1** Wird die monatliche Verfügbarkeit der Cloud-Services unterschritten oder ist luckycloud nicht in der Lage, die vertraglich jeweils vereinbarten Reaktions- oder Beseitigungsfristen einzuhalten, so ist der Kunde berechtigt, eine Gutschrift in Höhe von 15 % (bezogen auf eine Monatsabrechnung ohne MwSt.) zu erhalten, sofern luckycloud diese Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung zu vertreten hat.

**8.2** Der Anspruch ist innerhalb von zwei Wochen nach Ende des betreffenden monatlichen Abrechnungszeitraums gegenüber luckycloud geltend zu machen (über den luckycloud-Support). Die Anfrage muss den Servernamen sowie im erforderlichen Umfang Angaben zu den nicht verfügbaren Zeiten bzw. den nicht eingehaltenen Reaktions- oder Beseitigungsfristen enthalten. Ohne Angabe dieser Informationen ist eine Bearbeitung der Anfrage nicht möglich.

**8.3** luckycloud wird innerhalb von vier Wochen nach Eingang der vollständigen Anfrage über die Gewährung oder Zurückweisung der Gutschrift entscheiden. Die Gutschrift wird mit zukünftigen vom Kunden zu leistenden Zahlungen verrechnet, d. h. dem betreffenden Kundenkonto gutgeschrieben. Eine Auszahlung der Gutschrift ist nicht möglich. Sie kann ferner nicht übertragen oder einem anderen luckycloud-Konto gutgeschrieben werden.

**8.4** Etwaige sonstige gesetzliche Ansprüche des Kunden gegen luckycloud bleiben unberührt.

### luckycloud GmbH

Solmsstraße 26  
10961 Berlin  
Germany

### CEO & Founder

Luc Mader  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

### Kontakt

www.luckycloud.de  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

## 9. Haftung

**9.1** Für die Haftung von luckycloud nach diesem Vertrag gelten die Haftungsausschlüsse und -begrenzungen gemäß dem Hauptvertrag.

**9.2** Bei Verzögerungen infolge von Ereignissen, die außerhalb des Einflussbereichs von luckycloud liegen und die luckycloud nicht zu vertreten hat (z. B. höhere Gewalt, Krieg oder Naturkatastrophen), verlängern sich die vereinbarten Reaktions- und Beseitigungsfristen um die Dauer des Ereignisses. Vom Eintritt des Ereignisses hat luckycloud den Kunden zu unterrichten. Die gesetzlichen Ansprüche bleiben hiervon unberührt.

## 10. Laufzeit und Kündigung

**10.1** Die Laufzeit dieses Vertrags entspricht der Laufzeit des Hauptvertrags. Eine Kündigung des Hauptvertrags bewirkt automatisch auch eine Kündigung dieses Vertrags. Das Recht zur fristlosen Kündigung bleibt unberührt.

**10.2** Die Kündigung dieses SLA beendet nicht den Hauptvertrag, es sei denn, der Hauptvertrag wird durch separate Kündigungserklärung ebenfalls beendet.

### luckycloud GmbH

Solmsstraße 26  
10961 Berlin  
Germany

### CEO & Founder

Luc Mader  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

### Kontakt

www.luckycloud.de  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

## 11. Schlussbestimmungen

**11.1** Änderungen und Ergänzungen dieses SLA, die Erklärung einer Kündigung sowie die Abänderung dieser Regelung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Der Vorrang individueller Vertragsabreden bleibt hiervon unberührt.

**11.2** Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA unwirksam sein oder werden oder eine Lücke enthalten, so bleiben die übrigen Regelungen hiervon unberührt. luckycloud und der Kunde verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine gesetzlich zulässige Regelung zu treffen, die dem Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt im Fall einer Regelungslücke.

**11.3** Dieses SLA unterliegt deutschem Recht unter Ausschluss des deutschen internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts. Sofern es sich beim Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis Berlin. luckycloud ist auch berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

### luckycloud GmbH

Solmsstraße 26  
10961 Berlin  
Germany

### CEO & Founder

Luc Mader  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920

### Kontakt

www.luckycloud.de  
legal@luckycloud.de  
+49 (0) 30 814 570 920