
SLA- und Supportbedingungen

01.08.2026

1. Geltungsbereich

Diese SLA- und Supportbedingungen gelten ausschließlich für die im angenommenen Angebot bezeichneten Produkte und Funktionen der MBCOM ConnectCLOUD. Störungen oder Serviceanfragen, die angebundene Drittsysteme betreffen (z. B. ERP-Systeme, Dokumenten-Management-Systeme (DMS) oder lokale IT-Infrastruktur), sind ausdrücklich nicht von diesen SLA- und Supportbedingungen abgedeckt. Dies gilt auch dann, wenn diese Drittsysteme durch MBCOM im Rahmen anderer Verträge betreut werden. Für Supportleistungen an Drittsystemen gelten die dort vereinbarten Service-Level-Agreements und Abrechnungsmodalitäten.

2. Verfügbarkeit

MBCOM vereinbart eine Verfügbarkeit der ConnectCLOUD-Plattform von **99,5 %** im Kalendermonat.

2.1 Messung und Berechnung

Die Plattform gilt als nicht verfügbar, wenn mindestens eine im Angebot bezeichnete produktive Kernfunktion am Übergabepunkt der ConnectCLOUD für sämtliche berechtigten Nutzer des Kunden nicht erreichbar oder nicht nutzbar ist. Beginn und Ende einer Nichtverfügbarkeit werden anhand des Systemmonitorings von MBCOM und nachvollziehbarer Störungsmeldungen des Kunden bestimmt. Die Verfügbarkeit wird nach folgender Formel berechnet: **(Soll-Zeit – Minuten der Nichtverfügbarkeit) / Soll-Zeit × 100**. Die Soll-Zeit ist die gesamte Kalenderzeit des jeweiligen Kalendermonats abzüglich der nach Abschnitt 2.2 ausgenommenen Zeiträume.

2.2 Ausgenommene Zeiträume

Bei der Berechnung bleiben folgende Zeiträume außer Betracht, soweit MBCOM die Ursache nicht zu vertreten hat:

- angekündigte geplante Wartungsfenster im Umfang von insgesamt höchstens **4 Stunden pro Kalendermonat**;

- Störungen der Internetanbindung, Endgeräte, lokalen Infrastruktur oder angebundenen Drittsysteme des Kunden;
- Störungen aufgrund einer vertragswidrigen Nutzung oder einer unterlassenen erforderlichen Mitwirkung des Kunden;
- Ereignisse höherer Gewalt nach Abschnitt 19.1 des SaaS-Rahmenvertrags.

Geplante Wartungsarbeiten werden in der Regel außerhalb der Kernarbeitszeiten durchgeführt und mindestens **3 Werktage** im Voraus angekündigt.

2.3 Service-Credits

Unterschreitet die nach Abschnitt 2.1 berechnete Verfügbarkeit den vereinbarten Wert, erhält der Kunde auf Anforderung für den betroffenen Kalendermonat genau den folgenden, nicht kumulativen Service-Credit:

Monatliche Verfügbarkeit	Service-Credit
99,0 % bis unter 99,5 %	5 %
98,0 % bis unter 99,0 %	10 %
unter 98,0 %	25 %

Berechnungsbasis ist die auf den betroffenen Kalendermonat entfallende Netto-Grundgebühr für die ConnectCLOUD-Plattform ohne nutzungsabhängige Entgelte, Zusatzleistungen und Steuern. Bei einem abweichenden Abrechnungszeitraum wird die Grundgebühr zeitanteilig auf einen Kalendermonat umgerechnet. Der Kunde muss den Service-Credit innerhalb von **30 Kalendertagen** nach Ende des betroffenen Kalendermonats in Textform unter Angabe der betroffenen Zeiträume anfordern. Der Service-Credit wird mit der nächsten Rechnung verrechnet, ist auf **25 %** der Berechnungsbasis begrenzt und wird nicht in bar ausgezahlt.

2.4 Gesetzliche Rechte und Sonderkündigung

Die gesetzlichen Mängel- und sonstigen Rechte des Kunden, insbesondere eine Minderung gemäß § 536 BGB, bleiben unberührt. Ein Service-Credit wird auf Minderungs- und Schadensersatzansprüche wegen derselben Beeinträchtigung angerechnet. Sinkt die Verfügbarkeit in zwei aufeinanderfolgenden Monaten unter 95 % oder in drei Monaten innerhalb eines Kalenderjahres unter 98 %, steht dem Kunden ein Recht zur außerordentlichen Kündigung des betroffenen Dienstes zu.

3. Supportzeiten

Unser Support steht Ihnen zu folgenden Zeiten zur Verfügung:

- **Montag bis Donnerstag: 08:00 – 17:00 Uhr**
- **Freitag: 08:00 – 12:00 Uhr**
- Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage am Standort der MBCOM (Bayern) sowie der 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres.

4. Störungsklassen, Reaktions- und Lösungszeiten

Die Einordnung einer Störung erfolgt durch MBCOM nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb des Kunden.

4.1 Definition der Störungsklassen und Beispiele

Klasse	Beschreibung	Beispiele
P1: Kritisch	Gesamtsystem oder eine geschäftskritische Kernfunktion ist für alle Nutzer nicht verfügbar.	Vollständiger Plattformausfall, Sicherheitsvorfall/unbefugter Zugriff, drohender Datenverlust.
P2: Hoch	Wesentliche Funktionen sind stark beeinträchtigt; Arbeiten ist nur unter erheblichen Einschränkungen möglich.	Ausfall des Belegexports zum ERP-System, kritische Workflows blockiert, massives Performance-Problem.
P3: Normal	Einzelne Funktionen sind eingeschränkt; ein Workaround ist vorhanden oder die Auswirkung ist gering.	Fehlerhafte Anzeige in einem Reporting-Tool, Verzögerung bei nicht-kritischen Benachrichtigungen.
P4: Anfrage	Allgemeine Fragen, Konfigurationswünsche, Beratung oder Feature-Requests.	Fragen zur Portal-Bedienung, Wunsch nach neuen Features, Dokumentationsanfragen.

4.2 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Die Reaktionszeit beschreibt die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Meldung und der ersten qualifizierten Rückmeldung. Die Wiederherstellungszeit beschreibt die angestrebte Zeitspanne bis zur Bereitstellung eines Workarounds oder einer Fehlerbehebung.

Klasse	Reaktion (Supportzeit)	Wiederherstellung (Supportzeit)	Reaktion (Außerhalb)*	Wiederherstellung (Außerhalb)*
P1: Kritisch	2 Stunden	4 Stunden	8 Stunden	24 Stunden
P2: Hoch	4 Stunden	8 Stunden	8 Stunden	24 Stunden
P3: Normal	8 Stunden	2 Arbeitstage	Keine Reaktion**	Keine Reaktion**
P4: Anfrage	2 Arbeitstage	Nach Vereinbarung	Keine Reaktion**	Keine Reaktion**

* Meldungen der Klassen **P1 und P2** müssen gemäß den Vorgaben in Abschnitt 5 gemeldet werden, um die genannten Zeiten zu aktivieren. Insbesondere außerhalb der Supportzeiten ist die Nutzung der Notfall-Meldefunktion im Portal zwingend erforderlich. ** Die Fristberechnung für P3 und P4 beginnt erst mit Beginn des nächsten Supportzeitraums.

5. Supportkanäle und Meldung

Störungen sind über die folgenden Kanäle zu melden:

5.1 Reguläre Meldung

- **Ticket-Portal:** portal.mbcom.cloud (bevorzugt)
- **E-Mail:** support@mbcom.de

Für eine schnelle Bearbeitung ist eine detaillierte Fehlerbeschreibung (ggf. mit Screenshots, Fehlermeldungen und Beispielen) erforderlich. Telefonsupport sowie von diesen Bedingungen abweichende SLA sind nur auf Basis eines gesonderten Support-Vertrags möglich.

5.2 Notfallmeldungen (P1 & P2)

Zur Einhaltung der vereinbarten Reaktionszeiten müssen Notfallmeldungen der Störungsklassen **P1** und **P2** zwingend wie folgt gekennzeichnet werden:

- **Im Portal:** Durch Auswahl der jeweiligen Priorität (**P1** oder **P2**) bei der Erstellung der Meldung.
- **Per E-Mail:** Mit dem zwingenden Betreff-Präfix **[MBCOMCC:P1]** oder **[MBCOMCC:P2]**.

Wichtiger Hinweis: Die Einhaltung der Reaktionszeiten für P1- und P2-Störungen setzt voraus, dass die Meldung korrekt als Notfall (mit entsprechendem Label oder Priorität) erfolgt ist.

5.3 Fallback-Kanäle bei Portal-Ausfall

Sollte das ConnectCLOUD-Portal vollständig nicht erreichbar sein, kann die Notfall-Meldung alternativ wie folgt erfolgen:

- Über die Statusseite **status.mbcom.cloud** (login-freier Bereich für Störungsmeldungen vorhanden).
- Per E-Mail an **support@mbcom.de** mit den oben genannten Betreff-Präfixen.

5.4 Missbrauchsschutz und Abrechnung

- Bei jeder Meldung muss der Kunde aktiv bestätigen, dass ein geschäftskritischer Notfall (P1 oder P2) vorliegt.
- MBCOM behält sich vor, Aufwände für unberechtigte oder missbräuchliche Notfall-Meldungen (z. B. einfache Supportanfragen oder Störungen der Klassen P3/P4), die vorsätzlich oder grob fahrlässig als Notfall gemeldet wurden und außerhalb der Supportzeiten bearbeitet werden, in Rechnung zu stellen.
- Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlichem Aufwand zu dem im angenommenen Angebot genannten Standard-Stundensatz. Ist dort kein einschlägiger Stundensatz genannt, wird der Aufwand nur berechnet, wenn MBCOM den Kunden vor der Bearbeitung über die Kostenpflichtigkeit informiert und der Kunde den Stundensatz in Textform bestätigt hat. Änderungen des vereinbarten Stundensatzes bedürfen der Vereinbarung in Textform und gelten nur für danach gemeldete Fälle.

5.5 Mitwirkung und Erreichbarkeit

Notfallmeldungen werden direkt an die zuständigen Eskalationsgruppen weitergeleitet. Der Kunde stellt sicher, dass für den Zeitraum der Entstörung ein qualifizierter Ansprechpartner telefonisch erreichbar ist und alle notwendigen Informationen bereitgestellt werden.

6. Statusseite und Wartung

Aktuelle Informationen über den Systemstatus und geplante Wartungsarbeiten finden Sie unter: **status.mbcom.cloud**.

Geplante Wartungsarbeiten werden mindestens **3 Werktage** im Voraus angekündigt. Unaufschiebba-re Sicherheits-Updates (z. B. bei kritischen Zero-Day-Lücken) können ohne Vorankündigung durchgeführt werden, wobei MBCOM bemüht ist, die Beeinträchtigungen so gering wie möglich zu halten. Unangekündigte Notfall-Wartungen gelten nicht als geplante Wartungsfenster nach Abschnitt 2.2 und mindern daher die gemessene Verfügbarkeit, sofern nicht ein anderer dort genannter Ausschlussgrund vorliegt.