

Dienstleistungsvertrag zur Cloudnutzung (SLA) IPEcloud2 der IPETRONIK GmbH & Co. KG (Dienstanbieter)

Allgemein

Die IPETRONIK GmbH & Co. KG ist ein global führendes Unternehmen in den Bereichen mobile Messtechnik, DAQ-Software, Ingenieurdienstleistungen und Prüfstandtechnik für die Automobilindustrie. Unsere Mission ist es, durch präzise Datenerfassung die Mobilität der Zukunft sicherer, nachhaltiger und effizienter zu gestalten. Mit der einzigartigen Verknüpfung unserer strategischen Geschäftsbereiche setzen wir neue Maßstäbe am Markt.

OEMs und Tier-1-Lieferanten weltweit schätzen die hohe Qualität, Zuverlässigkeit und Präzision unserer Produkte und Dienstleistungen. Als kompetenter Partner unterstützen wir unsere Kunden dabei, anspruchsvolle Forschungs-, Entwicklungs- und Testprojekte erfolgreich umzusetzen – sowohl in der Automobilindustrie als auch in weiteren industriellen Bereichen.

Unsere innovativen Hard- und Softwarelösungen sowie unsere Prüfstandtechnik werden in Deutschland entwickelt und gefertigt. Ein globales Vertriebsnetzwerk und eigene Niederlassungen, unter anderem in Indien und Nordamerika, gewährleisten eine optimale Betreuung vor Ort.

1. Leistungsumfang

1.1. Bereitgestellte IPEcloud2-Hosting-Dienste:

- Der Dienstleister erbringt Cloud-Hosting-Dienste, ausschließlich für die IPEcloud2.
- Verwaltete Cloud-Dienste, Backups, Überwachung und Sicherheitsdienste.
- Optionale Dienste wie Lastenausgleich, CDN und Datenbank-Hosting.

1.2. Ausschlüsse:

Der Dienstanbieter ist nicht verantwortlich für:

- Software oder Dienste von Drittanbietern, die in die Cloud-Infrastruktur integriert sind.
- Vom Kunden bereitgestellte Hardware oder Software.
- Probleme, die durch Missbrauch oder Nichtbeachtung der empfohlenen Vorgehensweisen durch den Kunden verursacht werden.
- für die ordnungsgemäße Konfiguration und den Betrieb der kundenseitig eingesetzten Datenlogger.

1.3. Infrastruktur und Subunternehmer

Die IPEcloud2 wird auf einer Cloud-Infrastruktur eines externen Hosting-Providers (z. B. DigitalOcean LLC) betrieben. Die Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich in

Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union, derzeit im Standort Frankfurt am Main, Deutschland.

IPETRONIK bleibt alleiniger Vertragspartner des Kunden und verantwortlich für die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen. Der Einsatz von Subunternehmern entbindet IPETRONIK nicht von ihren vertraglichen Verpflichtungen.

2. Verfügbarkeit des Dienstes

2.1. Verfügbarkeitsgarantie:

- Der Dienstleister garantiert eine Verfügbarkeit von 99,9 % pro Kalendermonat für die IPEcloud2-Dienste.
- Die Verfügbarkeit des Client UI (URL: IPE Cloud Status) wird als prozentuale Zeit gemessen, in der die Cloud-Dienste verfügbar sind, mit Ausnahme von geplanten Wartungsarbeiten (wie unten definiert).

2.2. Geplante Wartungsarbeiten:

- Geplante Wartungsarbeiten finden zwischen 2:00 Uhr und 6:00 Uhr CET/CEST oder am Wochenende statt.
- Wartungsarbeiten gelten im Sinne dieses SLA nicht als Ausfallzeit.

2.3. Definition von Ausfallzeit:

- „Ausfallzeit“ bezieht sich auf den Zeitraum, in dem der Dienst aufgrund eines Verschuldens des Dienstleisters nicht verfügbar ist. Dazu gehören Serverausfälle, oder andere Ausfälle, die im Einflussbereich des Dienstleisters liegen.
- Externe Netzwerkausfälle sind von dieser Regelung ausgeschlossen (siehe Punkt 9)

3. Support und Reaktionszeiten

3.1. Supportzeiten:

Service-Verfügbarkeit, Reaktionszeit und Kosten

	Starter	Premium
Rückmeldung / Service-Verfügbarkeit	in 1 - 3 Arbeitstagen	innerhalb 8 Stunden (Mo.-Fr.) exkl. unten beigefügter Feiertage
Preis	0 € / inkl. in Cloudkosten	10% der jährlichen IPEcloud2- Lizenzkosten; mindestens 990 € pro Jahr

- Normale Geschäftszeiten: [CET/CEST, Montag bis Freitag von 2 bis 21 Uhr].
- Außerhalb der normalen Geschäftszeiten ist kein Notfall-Support verfügbar.

Als Feiertage gelten die in der Anlage 1 genannten gesetzlichen Feiertage.

4. Leistung und Überwachung

4.1. Leistungskennzahlen:

- CPU-Auslastung: Der Dienstleister überwacht und hält die CPU-Auslastung auf einem optimalen Niveau.
- Arbeitsspeicher und Speicherplatz: Der Dienstleister stellt sicher, dass ausreichend Ressourcen zur Verfügung stehen, um die Anforderungen des Kunden zu erfüllen. Die Leistung wird bei Bedarf angepasst, um Skalierungen zu ermöglichen.

4.2. Überwachung:

- Der Dienstleister überwacht die Cloud-Infrastruktur während der oben genannten Geschäftszeiten, um die Leistung und den Zustand aller Systeme sicherzustellen.

5. Strafen und Servicegutschriften

5.1. Servicegutschriften für Ausfallzeiten:

- Wenn der Dienstleister die Verfügbarkeitsgarantie (99,9 %) in einem bestimmten Monat nicht einhält, hat der Kunde Anspruch auf Servicegutschriften auf der folgenden Grundlage:

Verfügbarkeitsgrad	Prozentsatz der Servicegutschrift (Premium)
99,9 % – 99,0 %	5 % der monatlichen IPEcloud2 Servicegebühr
99,0 % – 95,0 %	10 % der monatlichen IPEcloud2 Servicegebühr
Unter 95 %	50 % der monatlichen IPEcloud2 Servicegebühr

Im Starter Paket erfolgt keine Servicegutschrift.

5.2. Beantragung von Servicegutschriften:

- Servicegutschriften werden auf den nächsten Abrechnungszyklus angerechnet, sofern der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach Auftreten der Ausfallzeit einen schriftlichen Antrag auf Gutschrift stellt.
- Servicegutschriften sind die einzige Kompensation bei Ausfallzeiten.

6. Verantwortlichkeiten der Parteien

6.1. Verantwortlichkeiten des Dienstansbieters:

- Sicherstellen, dass die IPEcloud2-Hosting-Dienste den vereinbarten Service-Levels entsprechen.
- Rechtzeitige Unterstützung bei technischen Problemen und Serviceanfragen.
- Durchführung der erforderlichen Wartungsarbeiten/Updates als Teil des Dienstes.

6.2. Verantwortlichkeiten des Kunden:

- Sicherstellen, dass alle Konfigurationen und Nutzungen im Rahmen der Nutzungsbedingungen des Dienstes erfolgen.
- Sicherstellung der Einhaltung von Best Practices für die Sicherheit (z. B. Passwortverwaltung, Netzwerksicherheit) auf kundeneigener Software und Hardware.
- Bereitstellung des erforderlichen Zugriffs und der erforderlichen Zusammenarbeit für den Dienstleister zur Fehlerbehebung.

7. Eskalationsverfahren

Bei ungelösten Problemen oder Streitigkeiten sind die folgenden Eskalationsverfahren zu befolgen:

Stufe 1: Kontaktieren Sie das Support-Team über support@ipetronik.com,
für Kunden des Premium Paket über sla@ipetronik.com

Stufe 2: Kontaktieren Sie den Eskalationsmanager über fd@ipetronik.com

Stufe 3: Kontaktieren Sie sales@ipetronik.com für Servicegutschriften im Rahmen
des Premium-Pakets.

8. Laufzeit und Kündigung

8.1. Laufzeit:

• Dieses Service Level Agreement (SLA) gilt für die Dauer des jeweiligen Vertrags-verhältnisses, das durch die Auftragsbestätigung begründet wird, zwischen IPETRONIK GmbH & Co. KG und dem Kunden.

Regelungen nach Ablauf der Lizenz

- Stufe 1: Zeitraum unmittelbar nach Lizenzende (0–30 Tage)
 - Nach Ablauf der Lizenz bleibt die Nutzung des Dienstes für einen Zeitraum von bis zu 30 Kalendertagen eingeschränkt weiterhin möglich.
- Stufe 2: Zeitraum 30 Tage nach Lizenzende
 - Nach Ablauf von 30 Kalendertagen seit Lizenzende gelten folgende Einschränkungen:
 - Der Logger überträgt keine Daten mehr in die IPEcloud2.
 - Der Logger wird im Dashboard nicht mehr angezeigt.
 - Bereits hochgeladene Daten bleiben weiterhin verfügbar und können über den Menüpunkt „MEA durchsuchen“ („Browse MEAs“) abgerufen werden.
- Stufe 3: Zeitraum 90 Tage nach Lizenzende
 - Nach Ablauf von 90 Kalendertagen seit Lizenzende werden, sofern sämtliche Lizenzen aller zugehörigen Logger abgelaufen sind: die Organisation, sämtliche zugehörigen Logger, alle gespeicherten Daten sowie sämtliche Zugänge endgültig und unwiderruflich gelöscht.
 - Eine Wiederherstellung der Daten oder des Zugangs ist nach diesem Zeitpunkt ausgeschlossen.

9. Höhere Gewalt

Keine der Parteien haftet für die Nichterfüllung ihrer Verpflichtungen, wenn die Nichterfüllung auf ein Ereignis zurückzuführen ist, das außerhalb ihrer zumutbaren Kontrolle liegt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Naturkatastrophen, Krieg, Streiks oder größere Netzwerkausfälle außerhalb des Einflussbereiches der Parteien.

10. Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung soll durch eine wirksame ersetzt werden, die dem ursprünglichen wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

Versionsverfolgung:

Version 1.2

gültig ab 01.05.2026

Ersteller IPL/ABE/MBR

Anlage 1 zu Punkt 3.1

„Feiertage“ zum Dienstleistungsvertrag zur Cloudnutzung (SLA) IPEcloud2

Deutschland / GERMANY

Neujahr (01.01.)

Heilige Drei Könige (06.01.)

Tag der Arbeit (01.05.)

Tag der Deutschen Einheit (03.10.)

Allerheiligen (01.11.)

1. Weihnachtstag (25.12.)

2. Weihnachtstag (26.12.)

Karfreitag – Freitag vor Ostern

Ostermontag – Montag nach Ostern

Christi Himmelfahrt – 40 Tage nach Ostern (Donnerstag)

Pfingstmontag – 50 Tage nach Ostern

Fronleichnam – 60 Tage nach Ostern (Donnerstag)

INDIA

Good Friday (Friday before Christian easter)

May Day (01.05.)

Ganesh Chaturthi (A floating holiday defined by various religious or traditional calendars)

Gandhi Jayanti (02.10.)

Vijayadashami (A floating holiday defined by various religious or traditional calendars)

Diwali (A floating holiday defined by various religious or traditional calendars)

Christmas Day (25.12.)

New Year (01.01.)

Makar Sankranti / Pongal (14.01.)

Republic day (26.01.)

Tamil New year (14.04.)

Onam (A floating holiday defined by various religious or traditional calendars)

Holy Festival (A floating holiday defined by various religious or traditional calendars)

USA

New Year's Day (01.01)

Good Friday (Friday before easter)

Memorial Day (last Monday in may)

Independence Day (04.07.)

Labor Day (first Monday in September)

Thanksgiving Day (fourth Thursday in November)

Day after T-Day (day after Thanksgiving)

Christmas Day (25.12.)

New years eve (31.12.)