

# Supportbedingungen der UhuruTec AG

(Stand: März 2026)

Diese Supportbedingungen regeln die Erbringung von Managed-Service- und Supportleistungen für die UhuruTec-Cloud-Plattform (uCloud) durch die UhuruTec AG, Industriestraße 4, 70565 Stuttgart („UhuruTec“) im Rahmen eines Angebots der UhuruTec AG. Sie gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der UhuruTec AG (AGB) in der jeweils gültigen Fassung. Bei Widersprüchen zu den AGB gehen diese Supportbedingungen vor, soweit sie die Erbringung von Managed-Service- und Supportleistungen für die uCloud betreffen.

## 1. Gegenstand

1.1. Die UhuruTec-Cloud-Plattform (uCloud) ist eine Open-Source Cloud-Plattform, mit welcher IT-Ressourcen mittels einer API bereitgestellt werden können. Im Rahmen dieser Supportbedingungen erbringt UhuruTec Supportleistungen für die uCloud, die folgende Bereiche abdecken:

- Unterstützung bei der Verwaltung von Bare-Metal-Ressourcen; Virtualisierung von Compute-, Netzwerk- und Storage-Ressourcen (Software-defined Computing, Networking, Storage);
- Bereitstellung von Software-Updates und Bugfixes sowie Mitwirkung an der Weiterentwicklung der Plattform.

1.2. UhuruTec unterstützt den Kunden bei der Bereitstellung einer uCloud. Dafür wird kundeneigene Server- und Netzwerk-Hardware verwendet, die an einem Ort nach Wahl des Kunden verbaut ist. Ob die gewünschte Hardware für die uCloud geeignet ist, wird vor Abschluss des Vertrags sowie in regelmäßigen Abständen zwischen UhuruTec und Kunde abgestimmt.

1.3. Der Kunde richtet eine Überwachung (Monitoring) für die uCloud ein und konfiguriert eine automatisierte Benachrichtigung für Fehlerzustände der Plattform. UhuruTec bietet hierbei Unterstützung an.

1.4. Der Kunde aktiviert eine Datensicherung für Daten der Control-Plane der uCloud in die vom Kunden bereitgestellte Backup-Infrastruktur. UhuruTec bietet hierbei Unterstützung an. Abschließend führt der Kunde einen Restore- und Burn-in-Test durch. UhuruTec bietet hierbei Unterstützung an.

## 2. Betrieb und Hosting

2.1. uCloud steht dem Kunden im Kalenderjahr durchschnittlich zu 99,5% zur Verfügung („Verfügbarkeitszeit“), soweit die Software im vertraglich vereinbarten Sinne genutzt wird. Nicht zur Verfügbarkeitszeit gehören Ausfälle, die verursacht werden durch:

- angekündigte Wartungsarbeiten nach Ziffer 4.2;
- nicht vorhersehbare, dringende Wartungsarbeiten, z.B. zur Beseitigung von Sicherheitslücken;
- Ereignisse höherer Gewalt im Sinne der AGB, soweit sie nicht durch eine Partei schuldhaft verursacht wurden;
- Dritte, die nicht Subunternehmer von UhuruTec sind;
- den Kunden oder die von ihm verwendeten Soft- oder Hardware oder die Internetanbindung. Dies gilt insbesondere (i) im Fall der Kunden-Cloud auch für Hardware des Kunden, auf der die Software betrieben wird und (ii) Software, deren Nutzung UhuruTec vermittelt hat und/oder deren Anbindung UhuruTec durch Schnittstellen ermöglicht;
- die verspätete Meldung von Störungen und Ausfallzeiten durch den Kunden;
- Störungen der unter Ziffer 6.3 definierten Prioritätsstufen 3 und 4.

2.2. Störungen der unter Ziffer 6.3 definierten Prioritätsstufen 1 und 2 stellen sonstige Ausfallzeiten dar, die bei der Berechnung der Verfügbarkeitszeit als Ausfälle zu berücksichtigen sind.

2.3. Die Verfügbarkeitszeit wird nachfolgender Formel berechnet:  
$$\text{Verfügbarkeitszeit (\%)} = \frac{\text{Gesamtzeit} - \text{unberücksichtigte Ausfallzeit} - \text{sonstige Ausfallzeit}}{\text{Gesamtzeit}} \times 100$$
  
2.4. Die Darlegungs- und Beweislast für ein Unterschreiten der Verfügbarkeitszeit und das Vorliegen von Störungen der unter Ziffer 6.3 definierten Prioritätsstufen 1 und 2 trägt der Kunde.

## 3. Wartung und Updates

3.1. UhuruTec ist berechtigt, jederzeit Updates der Software einzuspielen. Für Updates, die den laufenden Betrieb beeinträchtigen können, gilt die Ankündigungspflicht gemäß Ziffer 3.2 entsprechend. UhuruTec ist berechtigt, das Leistungsspektrum der Software dem technischen Fortschritt anzupassen und zu verändern. Auf eine mögliche Abwärtskompatibilität mit Software von Dritten, die nicht dem jeweiligen aktuellen Stand entspricht, und/oder auf eine mögliche Interoperabilität mit Software Dritter muss UhuruTec nicht achten. Etwas anderes gilt nur dann, wenn diese Interoperabilität als Beschaffenheit ausdrücklich vereinbart wurde oder UhuruTec die Software Dritter im Rahmen einer Paketlösung gemeinsam mit der Software zur Verfügung gestellt hat.

3.2. UhuruTec ist berechtigt, regelmäßige Wartungsarbeiten vorzunehmen,

wird aber versuchen, die Unterbrechungen möglichst gering zu halten. Führen Wartungsarbeiten zu Unterbrechungen, soll UhuruTec den Kunden spätestens eine Woche vor Beginn der Arbeiten informieren. In dringenden Fällen, beispielsweise um Sicherheitslücken zu beseitigen, kann UhuruTec die Ankündigungsfrist verkürzen oder, sofern nicht anders möglich, ohne vorherige Ankündigung mit den Wartungsarbeiten beginnen. Ist eine vorherige Ankündigung nicht möglich, ist der Kunde nach Beginn der Arbeiten unverzüglich zu informieren.

3.3. Wartungen können auch außerhalb der Servicezeiten stattfinden und werden zusammen mit dem Kunden geplant. Es besteht die Möglichkeit, im Jahr bis zu 6 Wartungswochenenden festzulegen, an denen UhuruTec intensive Wartungsarbeiten, die den Service beeinflussen können, umsetzt. Die Wartungswochenenden werden frühzeitig in Abstimmung mit dem Kunden geplant.

3.4. UhuruTec wird entsprechend dem Stand der Technik Virens Scanner und Firewalls einsetzen, um einen unberechtigten Zugriff auf die Software und das Eindringen schädlicher Daten zu verhindern. Soweit ein Risiko mit zumutbarem Aufwand nicht anders beseitigt werden kann, ist UhuruTec zur Löschung von schädlichen Daten berechtigt. UhuruTec wird den Kunden darüber so frühzeitig wie möglich informieren.

3.5. Keine Wartungspflichten bestehen, soweit nicht im Angebot anders vereinbart, im Hinblick auf etwaige über Schnittstellen angebundene Drittsoftware.

3.6. Der Kunde ist dafür verantwortlich, Backups seiner Daten anzufertigen. UhuruTec wird im Fall der Drittanbieter-Cloud die Daten angemessen sichern, weist aber darauf hin, dass die Software nicht als Backup-Lösung dient. Der Kunde ist daher für eine hinreichende Datensicherung selbst verantwortlich. Soweit UhuruTec für einen Datenverlust verantwortlich ist, ist die Haftung auf den typischen Wiederherstellungsaufwand begrenzt, der bei einer dem Stand der Technik entsprechenden, regelmäßigen Anfertigung von Sicherheitskopien angefallen wäre.

## 4. Leistungsort und Servicezeiten

4.1. UhuruTec ist frei bei der Wahl des Ortes für die Leistungserbringung. UhuruTec gewährleistet, dass die Leistungserbringung ausnahmslos aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) erfolgt.

4.2. UhuruTec erbringt seine Support- und Serviceleistungen innerhalb der folgenden Servicezeiten, sofern im Angebot nicht anders vereinbart:  
Regulärer Support:

Montag bis Freitag, 08:00 Uhr – 17:00 Uhr (Mitteleuropäische Zeit)

Ausgenommen hiervon sind gesetzliche Feiertage am Sitz von UhuruTec. An diesen Tagen findet kein Support statt.

4.3. Sofern im Angebot Premium-Services vereinbart sind, stehen erweiterte Rufbereitschaft und automatisierte Notifikation außerhalb der regulären Servicezeiten zur Verfügung:

Premium-Service:

Montag bis Freitag, 17:00 Uhr – 08:00 Uhr

Samstag, Sonntag und Feiertage, 00:00 Uhr – 24:00 Uhr

Bei Inanspruchnahme von Premium Services erfolgt die erste Reaktion innerhalb einer Stunde.

## 5. Supportberechtigte und Kommunikation

5.1. Der Kunde benennt in Textform Mitarbeiter, die zur Inanspruchnahme des Supports berechtigt sind und die mit der Bedienung der Software vertraut sind („Supportberechtigte“). Die maximale Anzahl von Supportberechtigten ist im Angebot geregelt. Der Kunde kann die Supportberechtigten durch Mitteilung in Textform mit einer Frist von einer Woche austauschen.

5.2. Für Service- und Supportanfragen stehen dem Kunden folgende Kontaktwege zur Verfügung: Telefon, E-Mail, Matrix-Kanal (Kontaktdaten gemäß Angebot).

5.3. Für Fragen, die ausschließlich die vertraglich vereinbarte Leistung betreffen, benennt UhuruTec dem Kunden einen oder mehrere direkte Ansprechpartner. Diese Personen unterliegen keiner festgelegten Reaktionszeit.

5.4. Kein Anspruch auf Support besteht, soweit Störungen durch Umstände gemäß Ziffer 3.2.3, 3.2.4 oder 3.2.5 verursacht wurden, insbesondere in Fällen unsachgemäßer Bedienung durch den Kunden.

## 6. Störungsmeldung und -bearbeitung

6.1. Der Kunde meldet Störungen und Ausfallzeiten, die nicht durch angekündigte Wartungsarbeiten verursacht wurden, unverzüglich über die Kommunikationskanäle und stellt sicher, dass er die folgenden Informationen übermittelt: Beschreibung, Datum und Uhrzeit der Störung; betroffene Funktionalität; vorläufige Einstufung der Priorität nach Ziffer 6.3; Maßnahmen, die der Kunde bereits zur Behebung des Vorfalles ergriffen hat.

6.2. Auf Anforderung von UhuruTec stellt der Kunde jede weitere Unterstützung und Information zur Verfügung, die zur Behebung der Störung erforderlich sind. Die Regelungen der AGB zu Mitwirkungspflichten gelten entsprechend.

6.3. Soweit der Kunde eine Störung gemeldet hat, wird UhuruTec die Anfrage nachfolgendem Priorisierungssystem bearbeiten:

Stufe Priorität Beschreibung  
1 Kritisch Sämtliche Funktionalitäten stehen vollständig nicht zur Verfügung.  
2 Hoch Einzelne Funktionalitäten stehen vollständig nicht zur Verfügung.  
3 Mittel Wichtige Funktionalitäten sind beeinträchtigt. Bei verfügbarem Workaround gilt Ziffer 6.5.  
4 Gering Sonstige kleinere Fehler und allgemeine Supportanfragen.

6.4. UhuruTec priorisiert Anfragen nach der zugewiesenen Stufe; kritische und hohe Prioritäten werden bevorzugt bearbeitet. Anfragen geringer Priorität können im Rahmen geplanter Wartungszyklen berücksichtigt werden. Trifft die Einstufung der Priorität durch den Kunden nach Auffassung von UhuruTec nicht zu, entscheidet UhuruTec nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) über die Prioritätsstufe.

6.5. Wenn ein zumutbarer Workaround verfügbar ist oder von UhuruTec bereitgestellt wird, gilt die Störung als solche der Prioritätsstufe 4.

6.6. Innerhalb der geltenden Reaktionszeiten wird UhuruTec mit der Bearbeitung der Störung beginnen. Soweit die Reaktionszeiten nach Stunden bemessen sind, gelten Zeiten außerhalb der Servicezeiten nicht als Reaktionszeiten. UhuruTec ist nicht verpflichtet, die Störung innerhalb der Reaktionszeit zu beseitigen. UhuruTec wird sich jedoch nach besten Kräften bemühen, Störungen schnellstmöglich zu beheben.

## 7. Service Level Objective, Indicator und Agreement (SLO, SLI, SLA)

### 7.1. Service Level Objective (SLO)

Das Service Level Objective (SLO) definiert eine standardisierte Abfolge von Testoperationen, anhand derer die Funktionsfähigkeit der uCloud-Plattform automatisiert gemessen wird. Die nachfolgende Operationsabfolge wird regelmäßig ausgeführt, um zu prüfen, ob die Kernfunktionen der Plattform (Erstellen und Verwalten von Serverressourcen, Netzwerk und Speicher) ordnungsgemäß verfügbar sind: Erstellen einer Floating-IP; Erstellen eines Volumes; Ablegen einer binären Datei im Object-Storage; Erstellen eines Keypair; Erstellen einer Security-Group; Erstellen eines Servers; Erstelltes Volume an Server anhängen; Floating-IP an Server anhängen; Zugriff auf erstellten Server verifizieren; Empfangen einer binären Datei aus dem Object-Storage; Empfangene Datei auf Gleichheit mit Original-Datei prüfen; alle erstellten Objekte wieder entfernen.

### 7.2. Service Level Indicator (SLI)

Als Service Level Indicator (SLI) gilt die erfolgreiche Ausführung aller als SLO definierten Operationen innerhalb der für die uCloud konfigurierten zeitlichen Limits (Timeouts). Die Messung findet alle 15 Minuten statt. Eine nicht-erfolgte Messung gilt als erfolgreich. Der Prozentsatz wird wie folgt berechnet:  $(\text{Erfolgreiche Anfragen} / \text{Anfragen gesamt}) \times 100$ . Der Wert wird auf monatlicher Basis ermittelt und mit Beginn eines jeden Monats wieder zurückgesetzt. Während geplanter Downtimes wird nicht gemessen. Ursachen, die außerhalb des Verantwortungsbereichs von UhuruTec liegen, fließen nicht in die Berechnung ein.

### 7.3. Service Level Agreement (SLA)

UhuruTec verpflichtet sich zu einem Service Level Agreement von 99,5% oder, im Fall von Premium-Service, 99,99% für die oben genannten SLO und SLI.

### 7.4. Gutschrift bei Unterschreitung des SLA

Bei Unterschreitung der zugesicherten Werte wird UhuruTec für den betroffenen Monat eine Gutschrift gemäß untenstehender Aufstellung gewähren. Die Gutschrift erfolgt anteilig auf den Gesamtbetrag, der für den betroffenen Monat üblicherweise angefallen wäre, und wird mit der darauffolgenden Monatsrechnung verrechnet. Gemessene Verfügbarkeit Gutschrift < 99,90% 10% < 99,00% 50% < 95,00% 100%

### 7.5. Earn-back

Erreicht UhuruTec im Monat, der unmittelbar auf einen Gutschriftmonat folgt, einen SLI-Wert von 100%, wird die im Vormonat gewährte Gutschrift hälftig mit der Monatsrechnung des Folgemonats verrechnet (Earn-back).

## 8. Vergütung und Abrechnung

8.1. Leistungen aus den Support- und Serviceverträgen werden mit einer monatlichen Pauschale abgegolten. Die Preise ergeben sich aus dem Preisverzeichnis und können bei Bedarf (z.B. große Volumen) individuell vereinbart werden. Die vereinbarte Vergütung ist, soweit im Angebot nicht anders vereinbart, jeweils vor Beginn des Kalendermonats, in dem die Leistung erbracht wird, fällig und zahlbar. UhuruTec stellt die monatliche Vergütung automatisch zu Beginn jedes Kalendermonats in Rechnung. Erstrechnungen werden am Ende des Monats in Rechnung gestellt.

8.2. Soweit der Kunde weitere Leistungen in Anspruch nimmt, die im Angebot oder Vertrag nicht vereinbart sind, wird der Aufwand, soweit nicht anders vereinbart, nach dem aktuellen Stundensatz vergütet. Der Stundensatz ergibt sich aus dem Preisverzeichnis. Der Abrechnungstakt beträgt 15 Minuten (als Mindesteinheit). Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich im Nachgang.

## 9. Notfallkonzept

Notfallkonzepte sind individuell und werden zusammen mit dem Kunden in Form einer Beratungsleistung erarbeitet.

## 10. Ergänzende Geltung der AGB

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der UhuruTec AG.