
ANLAGE ZUM LIZENZVERTRAG

Service Level Agreement Orbance Institutional

Verfügbarkeit, Reaktionszeiten, Datensicherung und
Datenherausgabe für Hochschulen, Kammern, Bildungsträger und
Verbände.

Self-Hosting bei Hetzner in Deutschland

GoBD-konform

ZUGFeRD E-Rechnung

AVV nach Art. 28 DSGVO

Self-Service-Datenexport

Eigenes SIEM & Angriffsabwehr

DOKUMENT

SLA Institutional

VERSION

1.0

STAND

10.08.2026

ANBIETER

Wiedenroth
Technologies GmbH

1 Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement (SLA) regelt die Betriebs- und Supportleistungen für die Software-as-a-Service-Plattform **Orbance** im Lizenzmodell **Orbance Institutional**. Es ist Anlage zum zwischen dem Kunden und der Wiedenroth Technologies GmbH (nachfolgend „Anbieter“) geschlossenen Lizenzvertrag und gilt für dessen Laufzeit.

Das SLA wird in zwei Stufen angeboten: **Standard** (im Lizenzumfang enthalten) und **Erweitert** (optional). Die vereinbarte Stufe ergibt sich aus dem Lizenzvertrag.

Leistungsebenen

Für die Bemessung von Verfügbarkeit und Störungsklassen wird zwischen zwei Ebenen unterschieden. Beide werden als getrennte Dienste betrieben und getrennt überwacht; eine Störung wird derjenigen Ebene zugerechnet, auf die sie sich auswirkt.

Ebene	Umfang
Ticket-Buchung	Öffentlich zugängliche Funktionen für teilnehmende Personen: Ticket-Shop, Anmeldeformular, Checkout, Zahlungsabwicklung, Ticket-Auslieferung und Check-in.
Verwaltungsoberfläche	Interne Administration für den Kunden: Dashboard, Event- und Formularkonfiguration, Buchungs- und Teilnehmerverwaltung, Dokumentenerstellung, Auswertungen.

Betrieb und Infrastruktur

Der Anbieter betreibt die Plattform einschließlich der Datenbank auf eigenverantwortlich administrierten Servern (Self-Hosting) in Rechenzentren der **Hetzner Online GmbH in Deutschland**. Eine Nutzung verwalteter Datenbank- oder Anwendungsdienste Dritter findet nicht statt.

Unterauftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 Abs. 4 DSGVO sind abschließend in der Anlage zum Auftragsverarbeitungsvertrag benannt. Änderungen werden dem Kunden mit einer Frist von vier Wochen vorab in Textform angezeigt.

2 Servicezeit

Die Servicezeit umfasst **Montag bis Freitag, 10:00–18:00 Uhr (MEZ/MESZ)**, ausgenommen die gesetzlichen Feiertage des Landes Niedersachsen sowie der 24.12. und 31.12.

Sämtliche in diesem Dokument genannten Reaktions- und Entstörfrieten laufen **ausschließlich innerhalb der Servicezeit**. Eine Meldung, die außerhalb der Servicezeit eingeht, gilt als zu Beginn der nächsten Servicezeit eingegangen.

3 Störungsklassen und Reaktionszeiten

Die Einstufung einer Störung erfolgt durch den Anbieter nach den nachstehenden Kriterien. Weicht die Einschätzung des Kunden ab, wird die Einstufung unverzüglich zwischen den benannten Ansprechpartnern abgestimmt.

Klasse	Definition	Reaktionszeit	Entstörungsziel
P1 — Kritisch	Ticket-Buchung nicht erreichbar; Anmeldung oder Bezahlvorgang nicht möglich; Verlust oder Gefährdung von Daten.	Standard: 4 Servicestunden Erweitert: 2 Servicestunden	8 Servicestunden
P2 — Wesentlich	Wesentliche Funktion gestört, Umgehungslösung vorhanden (z. B. Rechnungslauf, Zertifikatsversand, Export).	Standard: 8 Servicestunden Erweitert: 4 Servicestunden	3 Servicetage
P3 — Gering	Darstellungsfehler, Einzelfälle ohne Prozessauswirkung, Bedien- und Konfigurationsrückfragen.	2 Servicetage	Folgeversion

Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen Eingang der Störungsmeldung und der qualifizierten Rückmeldung des Anbieters mit Einstufung und geplanter weiterer Bearbeitung. **Entstörungsziel** ist ein Zielwert, keine zugesicherte Frist; als Entstörung gilt auch die Bereitstellung einer zumutbaren Umgehungslösung.

4 Verfügbarkeit

Der Anbieter sagt für den Betrieb der Plattform folgende Mindestverfügbarkeiten im Quartalsmittel zu:

Ebene	SLA Standard	SLA Erweitert
Ticket-Buchung	99,7 %	99,9 %
Verwaltungsoberfläche	99,5 %	99,7 %

Tatsächlich gemessene Werte

Ticket-Buchung und Verwaltungsoberfläche werden als getrennte Dienste betrieben und getrennt überwacht. In den zurückliegenden zwölf Monaten wurden — einschließlich angekündigter Wartungsfenster — **99,92 % für die Ticket-Buchung** und die zugrunde liegende Datenhaltung sowie **99,83 % für die Verwaltungsoberfläche** gemessen. Ungeplante Ausfälle traten in diesem Zeitraum nicht auf; sämtliche erfassten Zeiten entfielen auf angekündigte Wartung. Die laufenden Messwerte sind öffentlich einsehbar unter **status.orbance.com**.

Messverfahren

Die Verfügbarkeit wird durch ein vom Produktivsystem unabhängiges externes Monitoring in Intervallen von höchstens fünf Minuten erhoben und quartalsweise ausgewertet. Berechnungsgrundlage ist:

$$\text{Verfügbarkeit} = (\text{Gesamtzeit} - \text{Ausfallzeit}) / (\text{Gesamtzeit} - \text{ausgenommene Zeiten}) \times 100$$

Ausgenommene Zeiten

Nicht als Ausfallzeit gelten:

- angekündigte Wartungsfenster nach Ziffer 5;
- Störungen bei Vorleistern (Rechenzentrum, Netzbetreiber, Zahlungsdienstleister, E-Mail-Zustelldienste), soweit der Anbieter diese nicht zu vertreten hat;
- Störungen aufgrund höherer Gewalt, DDoS-Angriffen oder vergleichbarer Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters;
- Beeinträchtigungen, die auf vom Kunden verantwortete Ursachen zurückgehen (fehlerhafte Konfiguration, Einbindung Dritter, Endgeräte, Netzanbindung des Kunden);
- Zeiten, in denen der Anbieter den Zugang aus Sicherheitsgründen nach vorheriger Information einschränkt.

5 Wartung

Planbare Wartungsarbeiten finden **montags bis sonntags zwischen 22:00 und 04:00 Uhr** statt und damit außerhalb der Servicezeit. Der Gesamtumfang angekündigter Wartung beträgt höchstens **acht Stunden je Kalendermonat**.

Die Ankündigung erfolgt mit einem Vorlauf von mindestens **48 Stunden** über drei Kanäle:

- Veröffentlichung auf der Statusseite **status.orbance.com**;
- Hinweis über die Benachrichtigungsfunktion in der Verwaltungsoberfläche;
- E-Mail an alle Administratorinnen und Administratoren der Organisation des Kunden.

Der Kunde stellt sicher, dass die in der Plattform hinterlegten Administrationskonten und E-Mail-Adressen aktuell sind.

Sicherheitsrelevante Notfallmaßnahmen kann der Anbieter ohne Einhaltung der Ankündigungsfrist durchführen; der Kunde wird unverzüglich informiert. Solche Maßnahmen gelten als ausgenommene Zeit im Sinne von Ziffer 4.

6 Datensicherung und Wiederherstellung

Parameter	Zusage
Sicherungsintervall	Tägliche Vollsicherung, ergänzt um fortlaufende Transaktionsprotokolle
Maximaler Datenverlust (RPO)	24 Stunden
Wiederherstellungszeit (RTO)	8 Servicestunden
Aufbewahrung der Sicherungen	30 Tage, rollierend
Speicherort	Verschlüsselt, Rechenzentren in Deutschland
Wiederherstellungstest	Mindestens jährlich; Nachweis auf Anforderung des Kunden

Die Wiederherstellung einzelner vom Kunden gelöschter Datensätze ist nicht Bestandteil der Datensicherung und wird nach Aufwand abgerechnet.

7 Sicherheit und Meldung von Vorfällen

Schweregrad	Behebungsfrist ab Kenntnis
Kritisch (CVSS $\geq 9,0$)	72 Stunden
Hoch (CVSS 7,0 – 8,9)	7 Kalendertage
Mittel und niedrig	Mit der nächsten planmäßigen Version

Überwachung und Angriffsabwehr

Der Anbieter betreibt zur Absicherung der Systeme ein selbst gehostetes System zur Sicherheits- und Ereignisüberwachung (SIEM/Host Intrusion Detection). Sicherheitsrelevante Ereignisse auf allen Servern werden zentral erfasst, protokolliert und ausgewertet. Die Erkennung wird durch eine eigene Threat-Intelligence-Plattform sowie durch öffentlich gepflegte Blocklisten angereichert.

Eine automatisierte Sperrung der Quell-IP-Adresse erfolgt ausschließlich dann, wenn ein **eindeutiges Angriffsmuster** signaturbasiert erkannt wurde — etwa der Ausnutzungsversuch einer bekannten Schwachstelle. Maßgeblich ist die Einstufung der auslösenden Regel ab dem Schweregrad „**danger**“. Ungewöhnlicher oder auffälliger Datenverkehr allein, hohe Zugriffszahlen oder fehlgeschlagene Anmeldeversuche führen für sich genommen nicht zu einer Sperrung.

Einzelheiten zu den eingesetzten Systemen, Regelwerken und Reaktionsverfahren ergeben sich aus der Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen als Anlage zum Auftragsverarbeitungsvertrag.

Freigabe von Netzbereichen des Kunden

Da ausschließlich eindeutig erkannte Angriffsmuster zu einer Sperrung führen, ist eine Beeinträchtigung regulärer Nutzerzugriffe nicht zu erwarten. Ergänzend kann der Kunde IP-Adressen und Netzbereiche, über die seine Nutzerinnen und Nutzer gebündelt auf die Plattform zugreifen — etwa zentrale NAT-Gateways, VPN-Ausgänge oder Campusnetze —, dauerhaft von der automatischen Sperrung ausnehmen lassen. Der Anbieter empfiehlt diese Freigabe ausdrücklich. Die Benennung erfolgt im Rahmen des Onboardings und kann jederzeit in Textform aktualisiert werden.

Wird ein vom Kunden genutzter Netzbereich dennoch gesperrt, gilt dies als Störung der **Klasse P1**. Der Anbieter hebt die Sperre nach Meldung innerhalb von **zwei Servicestunden** auf. Die Dauer der Sperre wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit nach Ziffer 4 als Ausfallzeit berücksichtigt.

Sicherheitsvorfälle mit möglicher Betroffenheit personenbezogener Daten des Kunden meldet der Anbieter dem benannten Ansprechpartner des Kunden **innerhalb von 24 Stunden nach Kenntniserlangung** in Textform, einschließlich der zur Erfüllung der Meldepflicht nach Art. 33 DSGVO erforderlichen Angaben. Die Regelungen des Auftragsvertrags bleiben unberührt.

8 Support und Eskalation

Störungsmeldungen sind in Textform an **info@orbance.com** zu richten. Maßgeblich für den Fristbeginn ist der Eingang beim Anbieter.

Stufe	Zuständigkeit	Auslöser
Stufe 1	Support des Anbieters	Eingang der Meldung
Stufe 2	Benannter Ansprechpartner	Reaktionszeit nach Ziffer 3 überschritten
Stufe 3	Geschäftsführung	Entstörungsziel um mehr als das Doppelte überschritten

Die Eskalation erfolgt automatisch; es bedarf keiner gesonderten Aufforderung durch den Kunden.

Benannte Ansprechpartner

Anbieter	Kunde
Name: _____	Name: _____
Telefon: _____	Telefon: _____
Mobil (SLA Erweitert): _____	Vertretung: _____
E-Mail: info@orbance.com	E-Mail: _____

9 Bereitschaft an Stichtagen

Für Termine mit besonderer Bedeutung — etwa Anmeldestart, Prüfungs- oder Veranstaltungstage — stellt der Anbieter auf Anforderung eine erweiterte Erreichbarkeit bereit.

Parameter	SLA Standard	SLA Erweitert
Stichtage je Vertragsjahr	2	6
Erreichbarkeit am Stichtag	08:00 — 18:00 Uhr	07:00 — 20:00 Uhr
Reaktionszeit P1	2 Stunden	1 Stunde

Stichtage sind mit einem Vorlauf von mindestens zehn Werktagen in Textform anzumelden. In den vier Wochen vor einem angemeldeten Stichtag führt der Anbieter keine planbare Wartung durch, die die Ticket-Buchung betrifft.

10 Datenexport, Aufbewahrung und Vertragsende

Export während der Vertragslaufzeit

Der Kunde kann seine Daten jederzeit selbstständig und ohne gesonderte Anforderung oder Zusatzkosten aus der Plattform exportieren. Bereitgestellt werden:

- **Vollständiger Organisationsexport** in strukturiertem JSON, einschließlich sämtlicher erzeugter Dokumente als Dateien;

- **Buchungs- und Teilnehmerexporte** in CSV und PDF mit frei konfigurierbarem Feldumfang;
- **Rechnungen** als PDF sowie — bei E-Rechnungen — die zugehörigen ZUGFeRD-XML-Daten;
- **Zertifikate** als Einzeldateien nebst Index zur Zuordnung von Datei, Buchung und teilnehmender Person.

Eine Beschreibung der Exportstruktur und der enthaltenen Felder stellt der Anbieter auf Anforderung zur Verfügung.

Nach Vertragsende

- Der Zugang zum Export bleibt nach Vertragsende für **30 Kalendertage** in lesender Form bestehen.
- Auf Wunsch stellt der Anbieter den vollständigen Organisationsexport zusätzlich innerhalb von **zehn Werktagen** als gesicherten Download bereit.
- Die Löschung der Daten erfolgt anschließend; der Anbieter bestätigt sie in Textform unter Angabe von Zeitpunkt und Umfang.

Aufbewahrungspflichtige Unterlagen

Von der Löschung ausgenommen sind Rechnungen und die zu ihrer Nachvollziehbarkeit erforderlichen Daten. Diese werden entsprechend den handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen (§ 147 AO, § 257 HGB) unveränderbar und GoBD-konform vorgehalten und erst nach deren Ablauf gelöscht. Der Kunde erhält sie im Rahmen des Exports vollständig ausgeleitet und kann sie unabhängig von der Plattform archivieren.

Fortbestand des Betriebs

Stellt der Anbieter den Betrieb der Plattform ein, stellt er dem Kunden ohne gesonderte Aufforderung den vollständigen Organisationsexport bereit und gewährt für mindestens **90 Kalendertage** ab Bekanntgabe weiterhin lesenden Zugriff. Der Kunde ist mit einer Frist von mindestens drei Monaten vorab zu informieren.

11 Service Credits

Unterschreitet die Verfügbarkeit der **Ticket-Buchung** im Quartalsmittel die nach Ziffer 4 zugesagten Werte, kann der Kunde eine Gutschrift auf die Lizenzgebühr verlangen. Bemessungsgrundlage ist die Jahreslizenzgebühr geteilt durch zwölf (Monatsäquivalent).

Erreichte Verfügbarkeit im Quartal	Gutschrift
Unterhalb der Zusage bis 99,0 %	5 %
Unter 99,0 % bis 97,0 %	10 %
Unter 97,0 %	20 %

Für die Verwaltungsoberfläche entstehen keine Gutschriftansprüche; Unterschreitungen werden im Bericht nach Ziffer 12 ausgewiesen.

Die Gutschrift ist innerhalb von 30 Kalendertagen nach Ende des betroffenen Quartals in Textform geltend zu machen. Die Summe aller Gutschriften eines Vertragsjahres ist auf **20 % der Jahreslizenzgebühr** begrenzt. Werden die zugesagten Werte in **drei aufeinanderfolgenden Quartalen** unterschritten, steht dem Kunden ein

außerordentliches Kündigungsrecht mit einer Frist von einem Monat zu. Weitergehende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

12 Berichtswesen

Im **SLA Erweitert** erhält der Kunde quartalsweise einen Bericht mit den gemessenen Verfügbarkeitswerten je Ebene, den angekündigten Wartungsfenstern, den erfassten Störungen nach Klassen sowie den eingehaltenen Reaktionszeiten. Im **SLA Standard** wird der Bericht auf Anforderung bereitgestellt.

13 Änderungen des SLA

Änderungen dieses SLA bedürfen der Textform. Der Anbieter kann das SLA mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres anpassen, sofern die Anpassung die Leistungswerte nicht zum Nachteil des Kunden verändert. Nachteilige Änderungen bedürfen der Zustimmung des Kunden.

Ort, Datum — Kunde

Ort, Datum — Wiedenroth Technologies GmbH