

## §1 Einleitung

### 1.1. Geltungsbereich

Das Service Level Agreement konkretisiert und spezifiziert die Qualität sowie den Umfang der Leistungen, welche die Vantaron GmbH (nachfolgend „**Anbieter**“) anbietet. Zwischen dem Anbieter und dem Kunden wird ein Vertrag zur Erbringung von Leistungen für eine SaaS-Anwendung geschlossen (im Folgenden „**Hauptvertrag**“). Der Leistungserbringer der **Anbieter** und der Leistungsempfänger (nachfolgend „**Kunde**“) werden im Folgenden gemeinsam als „**Parteien**“ bezeichnet.

Dieses Dokument enthält alle relevanten Bestimmungen und Regelungen, durch welche die Leistungsbeschreibung der SaaS-Anwendungsleistungen und die Mitwirkungspflichten im Hauptvertrag zwischen den **Parteien** konkretisiert werden.

Gültigkeit für verschiedene SaaS-Anwendungspakete

Der **Anbieter**, bietet verschiedene Anwendungspakete an. Der jeweilige Leistungsumfang ist auf der Webseite des **Anbieters** aktuell beschrieben und wird im SaaS-Vertrag mit dem **Kunden** zum Zeitpunkt der Vertragsschließung festgehalten. Einzelne Abschnitte dieses Service Level Agreements beziehen sich teilweise nur auf einzelne Leistungen. Dies ist bei den betroffenen Bestimmungen entsprechend in der Überschrift der jeweiligen Abschnitte.

Darüber hinaus bietet der **Anbieter** einzelne, zusätzliche Dienstleistungen/Features optional an. Diese sind entsprechend als optionale Leistung gekennzeichnet.

Die in diesem SLA beschriebenen Leistungen stehen dem Kunden nur im jeweils erworbenen Umfang zu.

## §2 Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten für die Nutzung der Leistungen

### 2.1. Allgemeine Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Für diverse Bestandteile der nachfolgenden Leistungsbausteine ist der Zugriff auf Webseiten von dem Anbieter mit einem Web-Browser erforderlich. Insoweit werden nur folgende Browser unterstützt und deren Verwendung bildet damit eine Voraussetzung für die Leistungserbringung: Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox und Apple Safari in der jeweils aktuellen Version.

### 2.2. Spezielle Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Die speziellen Voraussetzungen bzw. Mitwirkungspflichten für die Nutzung der Leistungen sind in Ziffer 3 bei den jeweiligen Leistungsbausteinen ausgeführt.

## §3 Leistungsbausteine

Die folgenden Abschnitte beschreiben die durch die Anbieter angebotenen Leistungen und legen die Abläufe und organisatorischen Schnittstellen fest, die für eine Leistungserbringung erforderlich sind.

### 3.1. VantarIS – SaaS-Anwendung für Governance Risk und Compliance Management

Der Leistungsbaustein VantarIS umfasst die Zugriffsmöglichkeit für alle berechtigten Nutzer eines **Kunden** im Rahmen der Leistungserbringung auf den vereinbarten Anwendungsumfang. Die SaaS-Anwendung VantarIS ermöglicht es dem **Kunden** Unternehmensobjekte (Prozesse, Assets, Szenarien, Controls usw.), Compliance-Informationen (Normen, Rechtskataster Vorfälle, usw.) und Dokumente zu verwalten und miteinander zu verknüpfen. Innerhalb der Unternehmenseinstellungen kann der

Kunde Einstellungen und Konfigurationsparameter festlegen, wodurch der **Kunde** über die SaaS-Anwendung Dashboards und Berichte (Risikoanalysebericht, Maßnahmenbericht, etc.) erstellen kann.

Die SaaS-Anwendung ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar. Weitere Sprachen können als optionale Leistung hinzugefügt werden.

Jeder **Kunde** erhält einen eigenen Mandanten. Die Daten innerhalb der SaaS-Anwendung sind je Mandant in unterschiedlichen Datenbank-Tabellen gespeichert, um eine Vermischung von Kundendaten zu verhindern.

Die SaaS-Anwendung VantarIS ist erreichbar unter <https://www.vantaris.app>. Hierüber kann der **Kunde** seine Nutzer mit ihren beruflichen E-Mail-Adressen einladen. Dabei können Nutzern Rollen (bspw. Administrator, Benutzer/User, Auditor) zugewiesen werden und damit die Berechtigung innerhalb der Anwendung eingeschränkt werden. VantarIS enthält vorgegebene Globale Rollen (bspw. Administrator, Benutzer/User, Auditor), der **Kunde** kann eigene Rollen in VantarIS anlegen und Benutzer zuweisen.

### 3.2. Vantarion Academy – SaaS-Anwendung für Awareness und Schulungen

Der Leistungsbaustein Vantarion Academy umfasst die Bereitstellung eines webbasierten Learning-Management-Systems (LMS) für Unternehmen zur Durchführung von Schulungen im Bereich Informationssicherheit, Datenschutz, IT-Compliance und angrenzender Themen.

Die SaaS-Anwendung ermöglicht es dem **Kunden**, seinen Mitarbeiter strukturierte Awareness-Trainings und eLearning-Module bereitzustellen. Der konkrete Umfang der verfügbaren Schulungsinhalte richtet sich nach dem jeweils gebuchten Paket.

Die Vantarion Academy beinhaltet insbesondere:

- Bereitstellung standardisierter eLearning-Module
- themenspezifische Awareness-Kurse (z. B. IT-Security, Datenschutz, Compliance)
- modulare Lerninhalte mit kurzen Lerneinheiten
- automatisierte Dokumentation von Teilnahme und Lernfortschritt
- Reporting-Funktionen

Die Inhalte werden durch den **Anbieter** bereitgestellt und regelmäßig aktualisiert. Je nach gebuchtem Leistungsumfang können zusätzliche Module oder Themenbereiche optional hinzugebucht werden.

Jeder Kunde erhält einen eigenen Mandantenbereich innerhalb der Academy. Die Verwaltung von Nutzern erfolgt über berechtigte Administratoren des Kunden.

Die SaaS-Anwendung ist webbasiert erreichbar unter <https://academy.vantarion.de>. Die SaaS-Anwendung ist in den Sprachen Deutsch und Englisch verfügbar. Weitere Sprachen können als optionale Leistung hinzugefügt werden.

### 3.3. Vantarion Phishing – SaaS Anwendung für Phishing-Simulation

Der Leistungsbaustein Vantarion Phishing umfasst die Durchführung simulierter Phishing-Kampagnen zur Sensibilisierung von Mitarbeitern für Social-Engineering- und Phishing-Risiken.

Im Rahmen des jeweils gebuchten Pakets werden über das Jahr verteilt simulierte Phishing-E-Mails an definierte Nutzergruppen des Kunden versendet. Umfang, Frequenz und Komplexität der Simulationen richten sich nach dem gebuchten Leistungsumfang.

Der Leistungsbaustein umfasst insbesondere:

- Planung und Durchführung regelmäßiger Phishing-Simulationen
- Versand realistischer Phishing-E-Mails
- individuelle Landingpages mit kurzen Lernimpulsen
- unmittelbare Awareness-Hinweise bei Klick oder Interaktion
- Reporting-Funktionen

Ziel des Bausteins ist die kontinuierliche Sensibilisierung der Mitarbeitenden sowie die messbare Steigerung der Awareness im Unternehmen. Die Simulationen erfolgen ausschließlich zu Schulungszwecken. Eine disziplinarische Nutzung der Ergebnisse durch den Kunden liegt in dessen Verantwortung.

Spezielle Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Voraussetzung für die ordnungsgemäße Durchführung der Phishing-Simulationen ist, dass der **Kunde** die vom **Anbieter** bereitgestellten IP-Adressen, Versanddomänen und Serversysteme in seinem E-Mail-System sowie in ggf. eingesetzten E-Mail-Sicherheits- oder Spamfilter-Systemen zum Empfang von E-Mail freigibt (z. B. durch Whitelisting).

Unterbleibt eine entsprechende Konfiguration, kann die ordnungsgemäße Zustellung der Simulations-E-Mails nicht gewährleistet werden. Etwaige daraus resultierende Einschränkungen der Leistungserbringung fallen nicht in den Verantwortungsbereich des Anbieters.

## §4 Kundensupport

### 4.1. Kommunikationswege

Genereller Ansprechpartner für alle **Kunden** ist der Kundensupport des Anbieters. Die Nutzer des **Kunden** haben nachstehende Möglichkeiten, Supportanfragen einzureichen:

- E-Mail: [support@vantaris.app](mailto:support@vantaris.app)
- Postalisch: Vantaron GmbH, Mergenthalerallee 73-75, 65760 Eschborn

Sämtliche Kommunikation kann – je nach Kundenwunsch – auf Deutsch oder Englisch stattfinden. Andere Sprachen werden supportseitig aktuell nicht angeboten.

### 4.2. Zeitliche Erreichbarkeit

Der Kundensupport ist, außer an Feiertagen in Hessen (Deutschland), Montag bis Freitag von 09:00 bis 16:00 Uhr erreichbar.

### 4.3. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt grundsätzlich mit dem Eingang der Supportanfrage eines Nutzers oder Administratoren beim Kundensupport. Voraussetzung für den Beginn der Reaktionszeit ist eine ausreichend spezifizierte Beschreibung der Anfrage bzw. des Fehlers in Bezug auf die jeweils geschuldeten Leistungen.

Die Reaktionszeiten sind nach Richtwerten folgendermaßen unterteilt:

- Bei allgemeinen Anfragen zu jeweils den geschuldeten Leistungen: innerhalb von fünf (5) Werktagen
- Bei Störungen der jeweils geschuldeten Leistungen (z. B. der Service ist nur eingeschränkt erreichbar): innerhalb von zwei (2) Werktagen

Die Einordnung der Supportanfrage nach den oben genannten Unterteilungen erfolgt durch den Kundensupport, basierend auf der Fehlerbeschreibung des **Kunden**.

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der **Kunde** eine qualifizierte Antwort vom Kundensupport. Im Idealfall beinhaltet diese qualifizierte Antwort bereits die Lösung bzw. den Abschluss des Vorgangs, zumindest aber eine erste Einschätzung der Supportanfrage und eine Auskunft über die weitere Vorgehensweise.

Im Falle einer Störung beinhaltet die qualifizierte Antwort ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der gemeldeten Störung sowie einen ersten Lösungsansatz.

## §5 Verfügbarkeit der Dienste

### 5.1. Generelle Verfügbarkeit

Für Leistungen, die von dem **Anbieter** erbracht werden, dürfen die nachfolgenden durchschnittlichen (bezogen auf das Jahresmittel) Verfügbarkeiten nicht unterschritten werden. Diese gelten als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit diesen Wert im Jahresmittel nicht unterschreitet.

- SaaS-Anwendung VantarIS: 97 %
- SaaS-Anwendung Vantarion Academy 97%
- SaaS-Anwendung Vantarion Phishing 97%

### 5.2. Ausnahmen von der Verfügbarkeit

Nicht als Ausfallzeit im Sinne der generellen Verfügbarkeit gelten Wartungsarbeiten an den Systemen des **Anbieters** und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind.

In der Regel wird eine Wartung an Wochenenden zwischen Samstag 09:00 Uhr und Sonntag 22:00 Uhr (Deutscher Zeit) oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 20:00 Uhr und 07:00 Uhr (Deutscher Zeit) am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. In solchen Fällen informiert die Anbieter den **Kunden** über geplante Systemwartungen so früh wie möglich, spätestens aber fünf (5) Kalendertage vor der Systemwartung.