Leistungsanhang zu den AGB

Version 2.0.0 – Stand: 04.11.2026. Der deutsche Text ist rechtlich maßgeblich.

1. Vertragsbezug

1.1. Geltung

Dieser Leistungsanhang ist nach Ziffer 1.3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) Vertragsbestandteil und gilt für alle Services der Loopback GmbH („Loopback“), soweit die jeweilige Leistungsbeschreibung oder eine Individualvereinbarung nichts Abweichendes regelt. Begriffe, Rangfolge und Änderungsverfahren richten sich nach den AGB.

1.2. Ersetzung des bisherigen SLA

Dieser Leistungsanhang ersetzt das bisherige Service Level Agreement von Loopback.

2. Begriffe

- **Werktage**: Montag bis Freitag mit Ausnahme der bundesweiten gesetzlichen Feiertage und der gesetzlichen Feiertage im Saarland.
- **Supportzeit**: Werktage von 09:00 bis 17:00 Uhr (MEZ/MESZ).
- **Störung**: eine ungeplante, von Loopback überprüfbare Unterbrechung oder wesentliche Beeinträchtigung einer Loopback-Komponente oder eines sonstigen von Loopback bereitgestellten Services.
- **Supportanfrage**: eine technische Anfrage, die keine Störung ist, insbesondere Fragen zur Bedienung und Konfiguration.
- **Reaktion**: die erste qualifizierte Rückmeldung von Loopback auf eine Anfrage, die deren Bearbeitung bestätigt. Sie setzt keine Lösung voraus.
- **SLA-relevante Komponenten**: die Plattform nach Ziffer 4.1 Absatz 2 und die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung als SLA-relevant bezeichneten Loopback-Komponenten.
- **SLA Credit**: eine Gutschrift wegen Unterschreitung der Verfügbarkeitszusage nach Ziffer 5.

3. Support

3.1. Standard-Support

Alle Kunden erhalten Standard-Support. Er umfasst die Bearbeitung von Störungen und Supportanfragen zu den Services innerhalb der Supportzeit. Nicht umfasst sind die Beratung zu Architektur, Entwicklung und Betrieb der Anwendungen des Kunden sowie Arbeiten an Kundeninhalten. Solche Leistungen können als Zusatzleistung nach Ziffer 5.8 der AGB vereinbart werden.

3.2. Servicekanäle

Servicekanal	Zweck	Erreichbarkeit
E-Mail an support@loopback.cloud	Störungen, Supportanfragen, kaufmännische Anliegen	Eingang jederzeit, Bearbeitung in der Supportzeit
Ticketsystem in der Plattform, sobald verfügbar	Störungen, Supportanfragen, kaufmännische Anliegen	Eingang jederzeit, Bearbeitung in der Supportzeit
Kontaktformular auf loopback.cloud	Vertriebs- und allgemeine Anfragen	Eingang jederzeit, Bearbeitung in der Supportzeit

Loopback GmbH
Registergericht: Saarbrücken
Registernummer: HRB 111974

Gottlieb-Daimler-Straße 1-7
66773 Schwalbach
hello@loopback.cloud | loopback.cloud

Servicekanal	Zweck	Erreichbarkeit
Community auf Discord	Austausch zwischen Nutzern	kein Servicekanal

E-Mails an den Support werden als Ticket erfasst. Stellt Loopback ein Ticketsystem in der Plattform bereit, steht es als weiterer Servicekanal zur Verfügung. Die Community auf Discord ist kein Servicekanal. Beiträge dort lösen keine Bearbeitungs- oder Reaktionspflicht aus. Telefonischer Support wird nur angeboten, wenn er in einer Individualvereinbarung vereinbart ist.

3.3. Ziel-Reaktionszeiten

Loopback strebt innerhalb der Supportzeit folgende Reaktionszeiten an:

Kategorie	Ziel-Reaktionszeit
Störung einer SLA-relevanten Komponente	2 Stunden innerhalb der Supportzeit
Sonstige Störung	4 Stunden innerhalb der Supportzeit
Supportanfrage und kaufmännische Anliegen	nächster Werktag

Die Ziel-Reaktionszeiten sind keine garantierten Reaktionszeiten. Ihre Überschreitung begründet keine SLA Credits. Anfragen außerhalb der Supportzeit werden ab Beginn der nächsten Supportzeit bearbeitet. Garantierte Reaktionszeiten, erweiterte Supportzeiten und zusätzliche Servicekanäle können in einer Individualvereinbarung vereinbart werden.

3.4. Angaben bei Störungsmeldungen

Störungsmeldungen sollen die betroffene Organisation, die betroffenen Ressourcen, eine Beschreibung des Fehlerbilds und den Zeitpunkt des ersten Auftretens enthalten. Mehrere Meldungen, die auf derselben Ursache beruhen, werden als eine Störung behandelt.

3.5. Priorisierung

Störungen SLA-relevanter Komponenten bearbeitet Loopback vorrangig vor sonstigen Störungen und Supportanfragen. Probleme in Anwendungen und Workloads des Kunden sind keine Störungen der Services, es sei denn, sie beruhen auf einer Störung eines von Loopback bereitgestellten Services.

4. Verfügbarkeit

4.1. Verfügbarkeitszusage

Loopback sichert für jede SLA-relevante Komponente eine Verfügbarkeit von 99,5 % im Jahresmittel des jeweiligen Kalenderjahres zu. Die Leistungsbeschreibung bestimmt für jede SLA-relevante Komponente, woran ihre Verfügbarkeit gemessen wird.

Unabhängig von den Leistungsbeschreibungen SLA-relevant ist die Plattform. Ihre Verfügbarkeit wird an der Erreichbarkeit der Loopback-API für authentifizierte Anfragen gemessen.

4.2. Keine Zusage für sonstige Bestandteile

Für Infrastrukturleistungen, Integrationen, Drittanbieterleistungen, Beta-Services und kundeneigene Infrastruktur übernimmt Loopback keine eigene Verfügbarkeitszusage, es sei denn, die Leistungsbeschreibung sieht ausdrücklich etwas anderes vor. Loopback unterstützt

Loopback GmbH
Registergericht: Saarbrücken
Registernummer: HRB 111974

Gottlieb-Daimler-Straße 1-7
66773 Schwalbach
hello@loopback.cloud | loopback.cloud

den Kunden bei Störungen dieser Bestandteile im Rahmen des Standard-Supports und meldet Störungen von Infrastrukturleistungen an den Infrastrukturanbieter.

4.3. Messung

Die Verfügbarkeit wird auf Basis des Monitorings von Loopback ermittelt. Als Nichtverfügbarkeit gilt nur eine durchgehende Unterbrechung von mehr als fünf Minuten. Die Verfügbarkeit berechnet sich als Anteil der Zeit im Kalenderjahr, in der die SLA-relevante Komponente verfügbar war, abzüglich der nach Ziffer 4.4 ausgenommenen Zeiten. Für Ressourcen, die nicht das gesamte Kalenderjahr bestanden, wird der Zeitraum ihres Bestehens zugrunde gelegt.

4.4. Ausnahmen

Nicht als Nichtverfügbarkeit gelten Unterbrechungen

1. während angekündigter Wartungen nach Ziffer 6.2 und 6.3 sowie während dringender Wartungen nach Ziffer 6.4,
2. aufgrund von Störungen oder Wartungen der Infrastrukturleistungen oder sonstiger Infrastruktur von Infrastrukturanbietern, insbesondere aufgrund von Ausfällen von Hardware, Speichersystemen, Rechenzentren, Stromversorgung, Netzen oder Programmierschnittstellen, einschließlich des gleichzeitigen Ausfalls mehrerer Systeme und der dadurch verursachten Folgeausfälle von Loopback-Komponenten, es sei denn, Loopback hat die Unterbrechung zu vertreten,
3. aufgrund von Störungen von Integrationen, Drittanbieterleistungen und kundeneigener Infrastruktur,
4. aufgrund von Handlungen oder Unterlassungen des Kunden, seiner Nutzer, Endkunden oder von ihm beauftragter Dritter, insbesondere Konfigurationsänderungen, Überlastung durch Anfragen des Kunden oder Eingriffe in systemnahe Komponenten,
5. aufgrund von Sperrungen nach Ziffer 8 oder 9.9 der AGB,
6. aufgrund von Angriffen Dritter, insbesondere DoS- oder DDoS-Angriffen, soweit Loopback diese nicht zu vertreten hat,
7. aufgrund von Ereignissen höherer Gewalt nach Ziffer 13.7 der AGB.

5. SLA Credits

5.1. Anspruch

Unterschreitet die Verfügbarkeit einer SLA-relevanten Komponente im Kalenderjahr die Zusage nach Ziffer 4.1 aus Gründen, die Loopback zu vertreten hat, erhält der Kunde für jeden vollen Prozentpunkt der Unterschreitung einen SLA Credit in Höhe von 5 % des durchschnittlichen monatlichen Nettoentgelts für die betroffene SLA-relevante Komponente.

5.2. Bemessungsgrundlage

Bemessungsgrundlage ist ausschließlich das Entgelt für die betroffene SLA-relevante Komponente, bei Kubernetes etwa das Entgelt für die Control Plane des betroffenen Clusters. Entgelte für Infrastrukturleistungen, insbesondere Compute, Speicher, Load Balancer und Datenverkehr, Drittanbieterleistungen, Zusatzleistungen und einmalige Entgelte bleiben unberücksichtigt. Für SLA-relevante Komponenten ohne gesondertes Entgelt, insbesondere die Plattform, entstehen keine SLA Credits.

Loopback GmbH
Registergericht: Saarbrücken
Registernummer: HRB 111974

Gottlieb-Daimler-Straße 1-7
66773 Schwalbach
hello@loopback.cloud | loopback.cloud

5.3. Höchstbeträge

SLA Credits für eine SLA-relevante Komponente sind je Kalenderjahr auf ein durchschnittliches monatliches Nettoentgelt dieser Komponente begrenzt. Alle SLA Credits eines Kunden sind je Kalenderjahr insgesamt auf 25 % der im Kalenderjahr für die SLA-relevanten Komponenten gezahlten Nettoentgelte begrenzt. Beruhen mehrere Unterschreitungen auf derselben Ursache, wird nur der höchste SLA Credit gewährt.

5.4. Geltendmachung

Der Kunde zeigt eine Nichtverfügbarkeit innerhalb von 14 Kalendertagen nach ihrem Auftreten über einen Servicekanal nach Ziffer 3.2 unter Angabe der Organisation und der betroffenen Ressourcen an. Loopback ermittelt die Verfügbarkeit nach Ablauf des Kalenderjahres und schreibt SLA Credits dem Guthaben der Organisation gut oder verrechnet sie mit der nächsten Rechnung. Eine Barauszahlung erfolgt nicht.

5.5. Verhältnis zu sonstigen Ansprüchen

SLA Credits werden auf Minderungsansprüche für denselben Zeitraum angerechnet. Ansprüche auf Schadensersatz nach Ziffer 13 der AGB und das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt. Eine monatliche Messung und abweichende Credits können in einer Individualvereinbarung vereinbart werden.

6. Wartung

6.1. Grundsatz

Loopback führt Wartungen durch, um Sicherheit, Stabilität, Aktualität und Funktionsfähigkeit der Services zu erhalten. Wartungen umfassen insbesondere Updates, Upgrades, Security-Patches, Konfigurationsänderungen und Arbeiten an Plattform-, Software- und Netzwerkkomponenten. Wartungen bedürfen keiner Zustimmung des Kunden.

6.2. Routinewartung

Wartungen, bei denen keine Beeinträchtigung der Erreichbarkeit oder Funktionsfähigkeit der Services des Kunden zu erwarten ist, darf Loopback jederzeit ohne Ankündigung durchführen.

6.3. Geplante Wartung

Wartungen, bei denen eine Beeinträchtigung möglich ist, kündigt Loopback mindestens 24 Stunden vor ihrem Beginn unter Angabe des voraussichtlichen Zeitraums und der betroffenen Services an. Sieht die Leistungsbeschreibung produktspezifische Wartungsfenster vor oder hat der Kunde in der Plattform ein Wartungsfenster für eine Ressource festgelegt, führt Loopback geplante Wartungen an der betroffenen Ressource innerhalb dieses Fensters durch. Individuelle Wartungsfenster können vereinbart werden, soweit die Leistungsbeschreibung oder die Plattform dies vorsieht.

6.4. Dringende Wartung

Wartungen, die zur Behebung oder Abwehr akuter Sicherheits- oder Stabilitätsrisiken erforderlich sind, darf Loopback jederzeit und ohne Einhaltung von Wartungsfenstern durchführen. Loopback informiert den Kunden vorab, soweit dies unter Berücksichtigung der Dringlichkeit möglich ist, andernfalls unverzüglich nach Beginn der Maßnahme.

Loopback GmbH
Registergericht: Saarbrücken
Registernummer: HRB 111974

Gottlieb-Daimler-Straße 1-7
66773 Schwalbach
hello@loopback.cloud | loopback.cloud

6.5. Ankündigungen

Ankündigungen erfolgen per E-Mail an die in der Organisation hinterlegte Adresse oder in der Plattform.

7. Datensicherung

7.1. Sicherung der Loopback-Komponenten

Loopback sichert die für den Betrieb der Loopback-Komponenten erforderlichen Daten nach eigenem Ermessen. Diese Sicherungen dienen ausschließlich der Wiederherstellung der Loopback-Komponenten und begründen keinen Anspruch des Kunden auf Herausgabe oder Wiederherstellung.

7.2. Keine Sicherung von Kundeninhalten

Kundeninhalte, insbesondere Daten in persistenten Volumes, Buckets, Repositories und Datenbanken des Kunden, sichert Loopback nicht, es sei denn, der Kunde hat einen Service mit ausdrücklich vereinbarter Datensicherung gebucht. Die Pflicht des Kunden zur Datensicherung nach Ziffer 7.3 der AGB bleibt unberührt.

8. Version und Archivierung

Dieser Leistungsanhang trägt die Version 1.0.0. Frühere vertraglich einbezogene Fassungen bleiben für die von ihnen erfassten Vertragsverhältnisse maßgeblich und werden von Loopback archiviert.

Loopback GmbH
Registergericht: Saarbrücken
Registernummer: HRB 111974

Gottlieb-Daimler-Straße 1-7
66773 Schwalbach
hello@loopback.cloud | loopback.cloud