Service Level Agreement Halocline

Fassungs-ID: sla/2026-11/de

Fassung 2026-11, gültig ab 18.11.2026
Anlage zu: Lizenzbedingungen Halocline Desktop und Nutzungsbedingungen Halocline Web & XR

Hinweis: Diese deutsche Fassung ist juristisch maßgeblich.

Verhältnis zu den Bedingungen

Dieses SLA konkretisiert die Verfügbarkeit und den Support nach den Lizenzbedingungen Halocline Desktop und den Nutzungsbedingungen Halocline Web & XR (nachfolgend gemeinsam „Bedingungen"). Im Übrigen gelten die Bedingungen. Begriffe, die in den Bedingungen definiert sind (insbesondere Kunde, User, Admin, Vertragsart, Data-Sync, Beta-Funktionen), haben hier dieselbe Bedeutung.

1. Geltungsbereich

1.1 Verfügbarkeit (Ziffer 2)

Die Verfügbarkeitszusage gilt für kostenpflichtige Verträge über

- Halocline Web & XR (den Dienst) und
- Data-Sync als Zusatzleistung zu Halocline Desktop.

1.2 Support (Ziffer 3)

Die Supportregelungen gelten für alle kostenpflichtigen Verträge, also für Halocline Desktop (mit oder ohne Data-Sync) und für Halocline Web & XR.

1.3 Nicht umfasst

- Kostenlose Verträge und Bildungslizenzen; für sie gelten ausschließlich C.2 bzw. C.3 der jeweiligen Bedingungen
- Testphasen nach C.4 der Bedingungen
- Beta-Funktionen im Sinne von Teil D der Bedingungen
- die lokal installierte Software Halocline Desktop, soweit es um Verfügbarkeit geht; der Support nach Ziffer 3 bleibt unberührt
- Internetverbindung, Endgeräte und IT-Infrastruktur des Kunden

2. Verfügbarkeit

2.1 Verfügbarkeitszusage

Halocline sichert eine Verfügbarkeit von Halocline Web & XR und von Data-Sync von **99,0 %** je Messzeitraum zu. Messzeitraum ist das Kalenderjahr; beginnt oder endet der Vertrag unterjährig, der jeweilige Teil des Kalenderjahres.

Berechnungsformel:

```
Verfügbarkeit (%) = ((Gesamtminuten – ungeplante Ausfallminuten) / Gesamtminuten) × 100
```

99,0 % je Kalenderjahr entspricht einer maximalen ungeplanten Ausfallzeit von ca. 87 Stunden pro Jahr.

Eine Unterschreitung der Verfügbarkeitszusage im Messzeitraum stellt einen Mangel dar. Die Rechtsfolgen richten sich nach den Bedingungen und dem Gesetz; Service-Credits oder pauschale Gutschriften werden nicht gewährt.

2.2 Geplante Wartungsfenster

Geplante Wartungsarbeiten sind von der Verfügbarkeitsberechnung ausgenommen, wenn sie mindestens 48 Stunden im Voraus per E-Mail an die Admins des Kunden und durch Hinweis im Dienst angekündigt werden und 4 Stunden pro Kalendermonat nicht überschreiten. Halocline legt Wartungsarbeiten nach Möglichkeit auf Sonntag zwischen 02:00 und 06:00 Uhr deutscher Zeit (MEZ/MESZ).

Notfall-Patches (z. B. kritische Sicherheitsupdates) können ohne Vorankündigung eingespielt werden. Halocline informiert die Admins des Kunden in diesem Fall innerhalb von 24 Stunden nachträglich.

3. Support

3.1 Servicezeiten

Support wird ausschließlich zu Geschäftszeiten erbracht:

Montag bis Freitag, 9:00–17:00 Uhr deutscher Zeit (MEZ/MESZ)

Ausgenommen: gesetzliche Feiertage in Niedersachsen sowie der 24. und 31. Dezember.

Supportanfragen werden über https://helpdesk.halocline.io eingereicht.

3.2 Severity-Level und Response Times

Severity	Response Time	Definition	Beispiele Halocline Web & XR	Beispiele Halocline Desktop
P1 – Critical	4 Std. (Servicezeiten)	Produkt vollständig nicht nutzbar; kein Workaround möglich.	Login nicht möglich, kompletter Ausfall des Dienstes	Software lässt sich nicht aktivieren oder starten
P2 – High	1 Werktag	Kernfunktion erheblich eingeschränkt; Workaround aufwendig oder nicht vorhanden.	Kernfunktion (z. B. Speichern, Laden, XR-Sitzung) nicht nutzbar	Data-Sync funktioniert nicht, Lizenzvalidierung schlägt fehl
P3 – Medium/Low	3 Werktage	Einzelne Funktion eingeschränkt; Workaround vorhanden.	UI-Fehler, Performance-Degradation, allgemeine Nutzungsfragen	UI-Fehler, Performance-Degradation, allgemeine Nutzungsfragen

Response Time bezeichnet den Zeitraum bis zur ersten qualifizierten Rückmeldung durch Halocline – **kein Versprechen zur Lösung des Problems**.

3.3 Mitwirkungspflichten des Kunden

Ansprechpartner für Support-Eskalationen sind die Admins des Kunden. Bei P1-Incidents wird erwartet, dass ein Admin innerhalb von 2 Stunden erreichbar ist, um Halocline bei der Fehleranalyse zu unterstützen.

Die genannten Response Times gelten ab Eingang einer vollständigen und nachvollziehbaren Problembeschreibung. Halocline behält sich vor, die Response Time zu verlängern, wenn eine Anfrage keine ausreichenden Informationen zur Reproduktion oder Analyse des Problems enthält. In diesem Fall gilt die Response Time ab Eingang der vervollständigten Informationen.

Eine vollständige Support-Anfrage enthält mindestens:

- Beschreibung des Problems inkl. erwarteten und tatsächlichen Verhaltens
- Produkt, Softwareversion und Vertragsart
- Betriebssystem bzw. Browser und ggf. verwendete Hardware (GPU, VR-/XR-Headset)
- Screenshots oder Fehlermeldungen, soweit vorhanden
- Zeitpunkt des ersten Auftretens und Reproduzierbarkeit

Bei Tickets, die die Analyse einer kundenseitigen Projektdatei oder von Kundeninhalten erfordern, kann keine Aussage zu einer Lösungszeit gemacht werden. Der Kunde wird um aktive Mitarbeit an der Fehleranalyse gebeten. Für Dateien, die einer Supportanfrage beigefügt werden, gilt der Auftragsverarbeitungsvertrag.

3.4 Abgrenzung: Support vs. Feature Requests

Der Support-Kanal https://helpdesk.halocline.io ist ausschließlich für technische Probleme im Zusammenhang mit der Nutzung von Halocline vorgesehen.

Anfragen zu neuen Funktionen, Produktverbesserungen oder allgemeinen Änderungswünschen sind keine Support-Anfragen im Sinne dieses SLA. Sie werden an das Produktteam von Halocline weitergeleitet; das Support-Ticket wird in diesem Fall geschlossen. Eine Rückmeldung durch das Produktteam erfolgt nach Maßgabe interner Priorisierung, nicht im Rahmen der SLA-Response Times.

4. Ausschlüsse

Die Verfügbarkeitszusage und die Response Times gelten nicht für Ausfälle oder Einschränkungen, die verursacht werden durch:

- Ausfälle einer gesamten Rechenzentrumsregion eines Hosting-Anbieters von Halocline (insbesondere Microsoft Azure, Hetzner Online GmbH), die der Anbieter öffentlich bestätigt und die Halocline trotz angemessener Vorkehrungen nicht verhindern konnte
- Störungen von Plattformen Dritter für Endgeräte (z. B. Meta)
- Geplante Wartungsfenster gemäß Ziffer 2.2
- Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder seiner User, einschließlich Fehlbedienung, nicht autorisierter Konfigurationsänderungen oder Verstößen gegen die Bedingungen
- DDoS-Angriffe oder andere böswillige Angriffe, soweit diese die Schutzmaßnahmen von Halocline und ihrer Hosting-Anbieter übersteigen

- Höhere Gewalt gemäß C.1.5 Absatz 6 der jeweiligen Bedingungen (Streik, Pandemien, behördliche Anordnungen, Ausfall von Telekommunikationsnetzen Dritter)
- Internetverbindung, Endgeräte oder IT-Infrastruktur des Kunden

5. Messung und Reporting

5.1 Messmethode

Die Verfügbarkeit wird über das unabhängige externe Health-Check-Monitoring von Halocline gemessen, das Service-Endpunkte in regelmäßigen Intervallen auf Erreichbarkeit prüft. Dieses System operiert unabhängig vom Monitoring der Hosting-Anbieter und stellt eine neutrale Messbasis dar.

5.2 Reporting

Verfügbarkeitsdaten werden auf Anfrage bereitgestellt. Proaktives monatliches Reporting ist nicht Standard, kann aber im Rahmen einer Individualvereinbarung ergänzt werden.

6. Inkrafttreten und Änderungen

Dieses SLA gilt ab Beginn eines kostenpflichtigen Vertrags in der bei Vertragsschluss gültigen Fassung. Halocline hält diese Fassung zum Abruf bereit; auf Anfrage stellt Halocline eine versionierte PDF-Fassung bereit.

Änderungen dieses SLA richten sich nach E.7 der Bedingungen, einschließlich der dort geregelten Ankündigungsfrist. Halocline veröffentlicht die jeweils aktuelle Fassung unter https://halocline.io/de/sla.