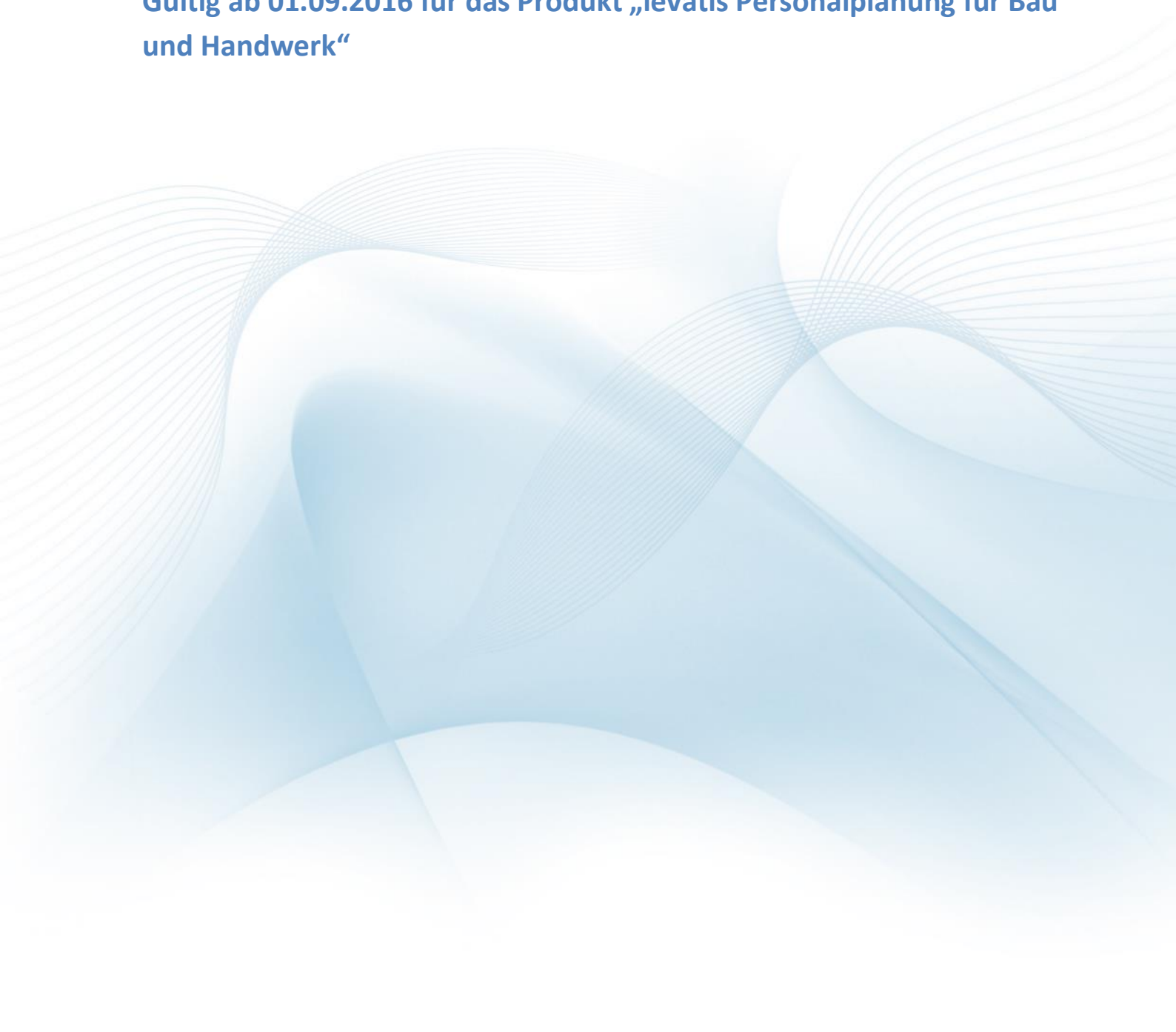




Service Level Agreement

Gültig ab 01.09.2016 für das Produkt „levatis Personalplanung für Bau und Handwerk“



1. Allgemeines

Dieses Service Level Agreement (SLA) regelt die Zusammenarbeit zwischen der *levatis* Software Service GmbH (im Folgenden „*levatis*“ genannt) und dem Kunden (im Folgenden „Kunde“ genannt) im Bezug auf die Nutzung des Software Services „*levatis* Personalplanung für Bau und Handwerk“.

Ziel dieses SLA ist die Regelung von Servicequalität und -abläufen.

Weitergehende servicespezifische Regelungen sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Leistungsbeschreibung sowie in dem zwischen dem Kunden und *levatis* geschlossenen Vertrag zu finden.

2. Verfügbarkeit

levatis garantiert die Einhaltung einer Leistungsverfügbarkeit gemäß den nachstehend vereinbarten Parametern:

1. **Verfügbarkeitszeitraum:** Die von *levatis* gemäß den nachstehenden Parametern einzuhaltende Verfügbarkeit bezieht sich auf einen Zeitraum Montag bis Sonntag, jeweils 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr.
2. **Abzugszeiten:** Abzugszeiten sind jene Zeiten, in denen die Leistungserbringung durch *levatis* aus den nachstehend angeführten Gründen nicht möglich ist:
 - a) Störungen oder Ausfälle von Systemen, Systemkomponenten oder Telekommunikationseinrichtungen von *levatis* oder von jenen, die dem Verantwortungsbereich von *levatis* zuzuordnen sind, wenn die Störungs- bzw. Ausfallsursache ein Ereignis höherer Gewalt (z.B. Feuer, Flut, Erdbeben, Sturm, Blitzschlag, Epidemien, Krieg, etc.) ist;
 - b) Störungen oder Ausfälle von Systemen, Systemkomponenten oder Telekommunikationseinrichtungen, die nicht im Eigentum oder die außerhalb des Verantwortungsbereiches von *levatis* stehen, wenn die Störungs- bzw. Ausfallsursache nicht von *levatis* verursacht worden ist;
 - c) Störungen oder Ausfälle die darauf beruhen, dass das Service unsachgemäß benutzt wurde, oder das System nicht gemäß den Richtlinien und Empfehlungen von *levatis* betrieben und gepflegt wurden;
 - d) Wartungsarbeiten, sofern diese während der vertraglich vereinbarten Wartungsfenster (das ist täglich von 22 Uhr bis 6 Uhr), wobei die maximale Wartungszeit pro Tag 2 Stunden nicht überschreiten soll;
 - e) Gesondert angekündigte Wartungsarbeiten, die außerhalb oder innerhalb des Wartungsfensters, insbesondere an Wochenenden notwendig sind (der Kunde wird über gesonderte Wartungsarbeiten rechtzeitig per E-Mail in Kenntnis gesetzt);
3. **Ausfallzeiten:** Ausfallzeiten (= AZ) sind die Zeiten, in denen die Dienstleistung aufgrund von Störungen die *levatis* zuzurechnen sind mehrheitlich nicht zur Verfügung stehen.
4. **Maximale Verfügbarkeit:** Die maximale monatliche Verfügbarkeit (= Vmax) beträgt die jeweilige Monatstageanzahl multipliziert mit 24 Stunden, minus Abzugszeiten.

5. **Mindestverfügbarkeit:** *levatis* sichert hiermit die Einhaltung einer monatlichen Mindestverfügbarkeit (= V_{min}) von 96,0 % zu, berechnet nach der Formel: $(V_{max} - AZ) \times 100 / V_{max}$.

3. Ermittlung der tatsächlichen Werte

Ist der Kunde der Meinung, dass die vereinbarte Verfügbarkeit nicht erreicht wurde, so wird er dies *levatis* unter Beilage entsprechender detaillierter Informationen zur Nichteinhaltung mitteilen. Der Kunde und *levatis* werden daraufhin gemeinsam unter Zuhilfenahme der zur Verfügung stehenden technischen Mittel die tatsächliche Verfügbarkeit ermitteln.

4. Pönale

levatis hat das Ziel, die Verfügbarkeiten und oben beschriebene Qualitätsparameter zu erreichen. Aus diesem Grunde bietet *levatis* dem Kunden die Zahlung einer verschuldensunabhängigen Vertragsstrafe (ausgenommen die in Punkt 2 Absatz 2 angeführten Zeiten) für den Fall der Nicht- oder nicht vollständigen Erreichung dieses Zieles an.

Für den Fall, dass *levatis* eines der in Punkt 2 Absatz 5 vereinbarten Kriterien nicht erfüllt, wird *levatis* dem Kunden eine Gutschrift von 10 % bei Unterschreitung der Mindestverfügbarkeit (bei mindestens einem ganzen Prozentpunkt Unterschreitung) auf die für diesen Kalendermonat berechnete Lizenzgebühr leisten.

Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens im Rahmen der in den Verträgen, oder in diesem Service Level Agreement getroffenen Vereinbarungen bleibt dem Kunden vorbehalten.

5. Reaktionszeit

Als Reaktionszeit gilt jene Zeitspanne, die maximal verstreichen darf, bis *levatis* nach einer Fehlermeldung entsprechende Maßnahmen zur Behebung des Fehlers einleitet. Die Fehlermeldung ist vom Kunden schriftlich per Fax oder E-Mail einzubringen.

Die Reaktionszeit für die Aufnahme der Bearbeitung von Fehlern und Anforderungen beträgt 2 Stunden innerhalb der zusammenhängenden Kernzeit (Kernzeit: Mo-Fr 08:00 bis 17:00 Uhr).

Die Behebung eines kritischen Fehlers, der die Nutzung des gesamten Systems verhindert, muss innerhalb von 8 Stunden nach Annahme der Fehlermeldung erfolgen.

Die Behebung eines nicht kritischen Fehlers, der die Nutzung der Hauptfunktionalität des Systems erlaubt, muss innerhalb von 7 Tagen nach Annahme der Fehlermeldung erfolgen.

levatis informiert im Fall einer Störung den Ansprechpartner des betroffenen Unternehmens und meldet ebenso, wenn ein Störfall behoben wurde. Die Meldung erfolgt entweder telefonisch, per Fax oder E-Mail.

6. Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen dieses Service Level Agreements bedürfen der Schriftform.

Informationen zu technischen oder sonstigen Fragen zu „levatis Personalplanung für Bau und Handwerk“ erhalten Sie werktags von 07:00 bis 17:00 Uhr unter der Rufnummer +43 (0) 5 700 900 700, per E-Mail unter support@levatis.at oder auf der Supportwebseite unter <http://support.levatis.at/>.

Wien, am 01. September 2016