

Anlage 2 – Service Level Agreement (SLA)

Präambel

Diese SLA-Anlage ist Bestandteil eines übergeordneten Dienstleistungsrahmenvertrags mit den gleichen Laufzeiten und Kündigungsfristen. Die Anlage beinhaltet Regelungen zur Erreichbarkeit, Servicezeiten und Fehlerbehandlung.

§ 1 Kundensupport

Der Auftraggeber übernimmt den 1st-Level-Support gegenüber seinen Kunden. Der Auftragnehmer stellt einen Second Level Support bereit, falls durch den 1st-Level des Auftraggebers Rückfragen zum Service oder nicht lösbare Probleme bestehen. Auch die Kunden des Auftraggebers haben über ein Ticket-System oder E-Mail direkten Zugriff auf den 2nd-Level-Support.

§ 2 Erreichbarkeit

- 2.1. Der Auftragnehmer unterhält über seinen Provider für die Internetpräsenzen ein ständig überwacht Server-System unter den Zertifikatsvoraussetzungen nach DIN 27001. Dem Auftraggeber und mithin seinen Kunden, wird bei ordnungsgemäß laufendem System der jederzeitige Zugang zu den für ihn bestimmten Bereichen ermöglicht.
- 2.2. Der fino-Service steht 24 Stunden am Tag und 365 Tage pro Jahr mit einer Verfügbarkeit von 98% im Monatsmittel („SLA“) zur Verfügung. Es wird anerkannt, dass der Zugang zu fino aus technischen (z.B. Störungen, Wartungen) oder außerhalb des Einflussbereichs liegenden Gründen (z.B. höhere Gewalt, Drittverschulden) zeitweilig beschränkt sein kann.
- 2.3. Bei einem Systemausfall, der weder auf vorsätzliches noch grob fahrlässiges Verhalten seitens des Auftragnehmers oder seinen Mitarbeitern beruht, bestehen keine Ansprüche des Auftraggebers auf Rücktritt, Minderung, Kündigung oder Schadensersatz.

§ 3 Servicezeit

Die Vertragsparteien vereinbaren folgende Fehlerklassen und Reaktionszeiten innerhalb der Servicezeit. Die Servicezeit ist grundsätzlich von Montag bis Freitag in der Zeit von 9:00 – 17:00 Uhr gegeben mit Ausnahme von bundesweiten und hessischen Feiertagen.

Diese Anlage wird ohne Unterschrift gültig mit Unterzeichnung des initialen Dienstleistungsrahmenvertrags und bedarf keiner separaten Kündigung.