

Service Level Agreement

zwischen

dem jeweiligen die Cloud Services nutzenden Unternehmen (Verantwortlicher - nachstehend **Auftraggeber** genannt)

und

Alpin GmbH
Lanciastr. 8b
I - 39100 Bozen

(Auftragsverarbeiter - nachstehend **Auftragnehmer** genannt)

1 Gegenstand

Dieses Service Level Agreement (SLA) definiert und beschreibt die Mindeststandards für die Qualität der Leistungen des Auftragnehmers. Es ist wesentlicher Bestandteil des Vertrages und kann durch produktspezifische SLA ergänzt, präzisiert oder modifiziert werden.

2 Service-Zeiten

Montag bis Freitag: 08:30 – 17:30 Uhr

Samstag, Sonn- und Feiertage: kein Betrieb

Erweiterte Servicezeiten sind auf Anfrage möglich.

3 Sprachen

Unsere Service-Mitarbeiter sprechen die folgenden Sprachen:

- Deutsch
- Englisch
- Italienisch

4 Fehlerklassen

Zur Priorisierung von Fehlermeldung gelten folgende Klassifizierungen:

- Hoch: Ein Dienst ist komplett ausgefallen, es ist kein Workaround möglich. Reaktionszeit 1 h
- Mittel: Ein Dienst hat signifikante Einschränkungen. Reaktionszeit 4 h
- Niedrig: Ein Dienst läuft ohne Einschränkungen hinsichtlich Funktionalität/Qualität oder es existiert ein Workaround. Reaktionszeit 24 h

Unser Helpdesk ist unter support@alpin.it oder <https://helpdesk.alpin.it/> erreichbar.

Alpin Service Level Agreement (SLA) - 30.11.2020