



Vertrag über das **Service Level Agreement**

In diesem Vertrag wird das Rechtsverhältnis zwischen der CS nine GmbH, vertreten durch Herrn Ing. Nikola Neskovic, und dem Vertragspartner geregelt.

Vertragspartner:

Vertretungsberechtigter:

Adresse:

UID-Nummer:

Firmenbuchnummer:

Telefon:

E-Mail:

§1 Einleitung

Der vorliegende Vertrag ist ein Service Level Agreement (SLA), in dem der Leistungsumfang und die Servicequalität zwischen der CS nine GmbH und dem Kunden geregelt wird.

§2 Definition der einzelnen Leistungen

1.) Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang des Supportantrages, auf dem vordefinierten Kommunikationskanälen, bis zur erstmaligen Bearbeitung.

2.) Antwortzeit

Die Antwortzeit ist jene Zeit zwischen der erstmaligen Bearbeitung des Supportantrages bis zur Antwort seitens der CS nine GmbH mittels der vordefinierten Kanäle. Die Länge des Zeitraums hängt vom gewählten Support Level ab. Unterteilt wird die Antwortzeit in folgende Punkte:

- Allgemeine Anfragen
- Funktionsabweichungen, welche den Prozessablauf nicht beeinträchtigen.
- Prozesswirkende Störungen

Die Einordnung der Meldungen der Kunden nach den oben genannten Unterteilungen, erfolgt durch einen Mitarbeiter der CS nine GmbH, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden. Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters der CS nine GmbH.

3.) Servicezeit

Bei der Servicezeit wird der Zeitraum definiert wie lange dem Kunden eine garantierte Unterstützung der CS nine GmbH zur Verfügung steht. Das hängt wiederum vom gewählten Support Level ab.

4.) Wiederherstellungszeitraum

Hierbei handelt es sich um jenen Zeitraum in dem die CS nine GmbH garantiert, den Fehler zu beheben und die Software wieder einsatzfähig macht. Als Startpunkt der Zeitspanne gilt die erstmalige Antwort seitens der CS nine GmbH.

5.) Softwarefehler

Hierbei handelt es sich um eine Funktionsabweichung der Software. Sie werden so schnell wie möglich behoben ohne zeitliche Garantie zum Wiederherstellungszeitpunkt. Dieser Faktor ist unabhängig vom gewählten Support Level.

6.) Anwendungsfehler

Diese Art von Fehler basieren auf einem Anwendungsfehler, welcher vom Kunden verursacht wurde. Dieser Faktor hängt vom gewählten Support Level ab.

§3 Kommunikationskanäle

- Erstellung eines Tickets mittels CONTENTShare
- Mittels der angeführten E-Mail Adresse sofern die Dienste von CONTENTShare nicht mehr verfügbar sind.

§4 Auflistung diverser Support Level

Support Level: Business Support

Reaktionszeit:	nächster Werktag bis 16:00 Uhr
Antwortzeit:	folgender Werktag der Reaktion bis 16:00 Uhr
Servicezeit:	Werktags Mo-Do von 09:30 – 16:00 Uhr, Freitag 09:30 – 13:00 Uhr
Wiederherstellungszeit:	-
Softwarefehler:	Kostenfrei für Wartungs-/Support-Lizenzen bis zum übernächsten Publish (Publishes erfolgen monatlich)
Anwendungsfehler:	kostenpflichtig laut Angebot bzw. Preisliste
Support Subscription:	kostenfreie Hotline-Nummer inkl. Fernwartung, Dienstleistung kostenpflichtig laut Angebot bzw. Preisliste
Gültig:	vorab Buchung Mindestvertragslaufzeit – 6 Monate
Preis:	laut Preisliste

Support Level: Premium Support

Reaktionszeit:	gleicher Werktag für Anfragen bis 14:30 Uhr, ansonsten nächster Werktag bis 16:00 Uhr
Antwortzeit:	gleicher Werktag bis 16:00 Uhr, ansonsten folgender Werktag der Reaktion bis 16:00 Uhr
Servicezeit:	Werktags Mo-Do von 08:00 – 16:00 Uhr, Freitag 08:00 – 14:30 Uhr
Wiederherstellungszeit:	-
Softwarefehler:	Kostenfrei für Wartungs-/Support-Lizenzen bis zum nächsten Publish (mindestens HOTFIX)
Anwendungsfehler:	kostenpflichtig laut Angebot bzw. Preisliste
Support Subscription:	kostenfreie Hotline-Nummer inkl. Fernwartung, Dienstleistung kostenpflichtig
Gültig:	vorab Buchung Mindestvertragslaufzeit – 6 Monate
Preis:	laut Preisliste

Zusatzpakete zu den jeweiligen Support Level

Critical Mission:	Reaktionszeit innerhalb von vier Stunden an Werktagen Antwortzeit innerhalb von 24 h nach der Antwort Über die Geschäftszeiten hinausgehend. 25 % vom monatlichen Lizenzumfang vorab Buchung Mindestvertragslaufzeit – 12 Monate
--------------------------	--

User-Support: Anwenderanfragen und Unterstützung
Leistungsstunden nicht auf das Folgemonat übertragbar
Preise laut Preisliste
Vorab Buchung Mindestvertragslaufzeit – 6 Monate

§5 Kulanzregelung

Sofern einer der Punkte nicht eingehalten werden kann. Wird die monatliche SLA Subscription dem Kunden gutgeschrieben. Diese Gutschrift muss schriftlich beantragt werden. Beantragt werden kann diese Gutschrift erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats.

§6 Haftungsausschluss bzw. Abgrenzungen

Eine Haftung der CS nine GmbH bei Nichteinhaltung dieses Service Level Agreements ist nur dann gegeben, wenn die CS nine GmbH die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Für die folgenden Punkte wird Seitens der CS nine GmbH nicht gehaftet:

- Externe DNS- und Routing- Probleme, Angriffe auf die einzelnen Netzwerke (z.B. Mail Infrastruktur) der CS nine GmbH durch Viren oder DDos.
- Ausfälle des Internets.
- Ausfälle die durch den Kunden verursacht wurden. Sowie Hackerangriffe die durch eine schlechte Wartung der Kundeneigenen Hard- und Software ermöglicht wurden.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hard- oder Software unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder System nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers oder der CS nine GmbH gemäß installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.
- Ausfälle die durch Höhere Gewalt entstanden sind.
- Ausfälle, die durch Wartungsarbeiten der CS nine GmbH oder dessen Zulieferer verursacht wurde.
- Sofern die System Admin Rechte an den Kunden abgegeben werden

Ansprüche gegenüber der Cs nine GmbH, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind ausgeschlossen. Die Haftung ist begrenzt auf den Monatsbetrag des gebuchten Dienstes.

§7 Salvatorische Klausel

Sollten Punkte des Vertrages aufgrund des zwingenden Rechts unwirksam sein, so berührt das nicht die Wirksamkeit der anderen Punkte. Jeder unwirksame Punkt wird aufgehoben und stattdessen tritt geltendes Recht ein.

Bitte kreuzen sie den gewünschten Service an.

- **Support Level**

- Business Support
- Premium Support

- **Optionen**

- Critical Mission
- User Support

Ort, Datum

Unterschrift Kunde

Ort, Datum

Unterschrift CS nine GmbH