

# 1. Service Level Agreement (SLA)

Die Vertragsparteien vereinbaren das nachfolgende Service Level Agreement für den Betrieb und die Behebung von Störungen, um die jederzeitige Nutzung der Software und Dienstleistungen durch den Kunden sicherzustellen.

## 1 Erreichbarkeit

Für die Entgegennahme und Analyse der von dem Kunden gemeldeten Störungen und Fehler, steht ein telefonischer Auskunftsdienst werktags zwischen 08:30 und 17:00 zur Verfügung. Bei Nichtverfügbarkeit der Software oder Dienstleistungen stellt der Lieferant über eine Notfallnummer technischen Support ausserhalb der Werkzeiten in Ziffer 1.4 sicher.

## 2 Eventeinsätze

Der Lieferant stellt auf Verlangen des Kunden einen Mitarbeitenden am Event zur Verfügung. Im Falle von Störungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Services, oder der Software leistet der Mitarbeitende den entsprechenden technischen Support. Die Vergütungen erfolgen nach Aufwand unter Berücksichtigung der vereinbarten Stundensätze gemäss separatem Angebot.

## 3 Technische Infrastruktur

Der Lieferant ist verpflichtet, die zur vertragskonformen Erbringung der Services erforderliche technische Infrastruktur zu betreiben und regelmässig zu unterhalten. Im folgenden Schema sind die wichtigsten prozessualen Abläufe abgebildet und beschrieben.

## 4 Verfügbarkeit der Software und Dienstleistungen

colada gewährleistet die Verfügbarkeit der Software und Dienstleistungen an den Wochentagen (ausgenommen gesetzliche Feiertage in der Schweiz): gemäss nachfolgender Tabelle.

Tag	Zeit
<b>Montag bis Samstag</b>	6x 24Std. (00:00 bis 23:59)
<b>Sonntag</b>	Keine

colada sichert zu, dass der Service gemäss Ziffer 2 innerhalb des vorgenannten Zeitrahmens vertragskonform zu mindestens 99 % innerhalb eines Kalenderjahres zur Verfügung steht. Massgeblich für die Ermittlung der reduzierten Verfügbarkeit sind der Zeitpunkt der Fehlermeldung des Kunden und der Zeitpunkt des Eingangs der Meldung seitens colada Lieferanten beim Kunden, dass der Fehler behoben worden ist.

Liegt die tatsächliche Verfügbarkeit unter 99%, so reduzieren sich die Gesamtkosten im entsprechenden Kalenderjahr wie folgt: die Reduktion beträgt für jeden ganzen oder angebrochenen Prozentpunkt der Unterschreitung der geschuldeten Verfügbarkeit je um 10% der gesamten Kosten im entsprechenden Kalenderjahr.

## 5 Störungsmeldungen / Severity-Klassen

Steht der Service nicht zur Verfügung oder treten Störungen auf, werden diese vom Kunden gemäss nachstehender Tabelle klassifiziert und dem Lieferanten unter Angabe der Severity-Klasse und einer Kontaktperson für Rückfragen übermittelt.

Severity Klasse	Beschreibung	Beispiel
<b>K1</b>	Die Nutzung der Services ist überhaupt nicht mehr möglich.	Der Service steht nicht zur Verfügung. Die Anmeldung am System ist nicht möglich.
<b>K2</b>	Die Nutzung der Services ist stark beeinträchtigt. Zeitkritische Funktionen werden stark verzögert ausgeführt.	Einzelne zeitkritische Funktionen, bspw. Teilnehmermanagement an den Veranstaltungen, werden nicht rechtzeitig ausgeführt.
<b>K3</b>	Einzelne zeitunkritische Funktionen der Services sind beeinträchtigt.	Erhöhter Arbeitsaufwand, geringfügige Beeinträchtigung der Services

## 6 Reaktions- und Behebungszeit

Bei einer gemeldeten Störung verpflichtet sich colada zu den nachfolgend aufgeführten maximalen Fristen, während der definierten Erreichbarkeit, für die Reaktion und Behebung:

Severity Klasse	Reaktionszeit	Behebungszeit
<b>K1</b>	max. 4h	max. 8h
<b>K2</b>	max. 1 Arbeitstag	max. 2 Arbeitstage
<b>K3</b>	max. 2 Arbeitstage	max. 1 Arbeitswoche

Erfolgt die Störungsmeldung innerhalb der in Ziffer 1 definierten Zeiten, dann gilt als Startzeitpunkt der Fristen, das Eintreffen der Kunden-Meldung bei colada. Die Fristen stehen ausserhalb der Zeiten in Ziffer 14 still.

Erfolgt die Störungsmeldung ausserhalb der in Ziffer 14 definierten Zeiten, dann gilt als Startzeitpunkt für die Fristen, die nächste Zeitperiode. Die Fristen stehen ausserhalb der Zeiten in Ziffer 14 still.

## 7 Reaktionszeit

Als Reaktionszeit gilt die Zeit zwischen dem Eingang der Störungsmeldung beim Lieferanten innerhalb der Erreichbarkeitszeiten gemäss in Ziffer 1.4 und dem Zeitpunkt, in welchem eine Analyse der Störung begonnen wird und eine erste Rückmeldung an die betreffende Kontaktperson des Kunden erfolgt.

## 8 Behebungszeit

Als Behebungszeit gilt die Zeit zwischen dem Eintreffen der Kunden-Meldung beim Lieferantenden und dem Zeitpunkt, in welchem die Störung vollständig zu beheben ist. Der Kontaktperson des Kunden ist die vollständige Behebung der Störung schriftlich per E-Mail zu bestätigen.

## 9 Folgen bei Nichteinhalten der Reaktions- und/oder Behebungszeit

Bei Überschreitung der gemäss Ziffer 6 vereinbarten Reaktions- und/oder Behebungszeiten für Störungen der Severity-Klasse K1 reduziert sich pro angebrochener Tag die folgende **monatliche** Pauschale des Kunden um 10%.

Bei Überschreitung der gemäss Ziffer 1.4 vereinbarten Reaktions- und Behebungszeiten für Störungen der Severity-Klasse K2 und K3 reduziert sich pro angebrochenen Arbeitstag die folgende **monatliche** Pauschale des Kunden um 5%.

colada ag

Kunde

Schaffhausen, \_\_\_\_\_

Ort, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Andrea Salce

\_\_\_\_\_