

Anhang B: Service Level Agreement zum Dienstleistungs-Rahmenvertrag Nr.:

1 Gegenstand

1.1 Zweck und Inhalt

Das Service Level Agreement regelt die Wartungsbereitschaftszeiten und die Reaktionszeiten für Dienstleistungsstunden zwischen den Vertragsparteien.

2 Kosten

2.1 Grundtarif

Der Grundtarif für das Service Level Agreement ist eine pauschale monatliche Gebühr, die quartalsweise im voraus in Rechnung gestellt wird. Die Höhe des Grundtarif hängt davon ab, ob eine eigene EDV Abteilung mit mindestens einem Vollzeitangestellten beim Kunden vor Ort vorhanden ist.

Grundtarif monatliche Gebühr in CHF	600.00
-------------------------------------	--------

Ohne weitere Angaben beinhaltet der Grundtarif die Wartungsbereitschaft der Stufe 1 mit einer Reaktionszeit der Stufe 1.

2.2 Wartungsbereitschaft

Im Rahmen dieses Service Level Agreements (SLA) legen die Vertragsparteien die folgende Wartungsbereitschaft fest:

Stufe	Bereitschaft	Faktor
1	Montag – Freitag	1
2	Montag – Freitag 7:00 – 22:00	1.2
3	Montag – Samstag 7:00 – 22:00	1.4
4	Montag – Sonntag 7:00 – 22:00	1.6
5	Montag – Freitag 24 Stunden	1.8
6	Montag – Sonntag 24 Stunden	2

2.3 Reaktionszeit

Im Rahmen dieses Service Level Agreements (SLA) legen die Vertragsparteien die folgende Reaktionsbereitschaft fest:

Stufe	Reaktionszeit	Faktor
1	8 Stunden	1
2	6 Stunden	1.4
3	4 Stunden	2
4	2 Stunden <small>Fernwartung muss vorhanden sein</small>	3

3 Verrechnung

3.1 Rechnungsstellung

Die Gebühr für das Service Level Agreement ist Quartalsweise im Voraus bezahlbar. Die Rechnung ist innerhalb von 10 Tagen zur Zahlung fällig.

3.2 Leistungsverfall

Wird die verrechnete Gebühr nicht innerhalb der Fälligkeit bezahlt, ist die ARCOS berechtigt die Leistungen dieses Vertrages einzustellen. Die Leistungen dieses Vertrages werden sofort nach Erhalt der Zahlung wieder aufgenommen.

3.3 Stundenabrechnung

Die Abrechnung der geleisteten Dienstleistungsstunden erfolgt separat monatlich nach Aufwand oder auf Wunsch nach jedem Einsatz. Die erbrachten Dienstleistungsstunden können über ein Service Abonnement zu günstigeren Tarifen verrechnet werden.

Beanstandungen an einer Abrechnung sind innert 10 Tagen anzubringen. Danach gilt die Abrechnung als akzeptiert.

3.4 Arbeitszeiten

Die regelmässige Arbeitszeit der ARCOS Mitarbeiter beträgt 8 (acht) Stunden täglich von Montag bis Freitag, unter Berücksichtigung der gesetzlichen Feiertage am Einsatzort. Einsätze ausserhalb dieser Zeitzonen unterliegen Sonderansätzen. Die erbrachten Dienstleistungsstunden werden mit dem Service Abonnement verrechnet. Arbeitsstunden ausserhalb der Bürozeiten werden mit einem Faktor gemäss unten stehender Tabelle multipliziert.

Einsatzzeit	Faktor
Montag – Freitag 06:00 – 20:00	1
Montag – Freitag 20:00 – 23:00	1.25
Montag - Donnerstag 23:00 - 06:00	1.5
Freitag 23:00– Samstag 23:00	1.5
Samstag 23:00-Montag 06:00 (und eidg. Feiertage)	2

3.5 Fahrtzeit

Die Fahrtzeit gilt als Arbeitszeit.

4 Sachgewährleistung

4.1 Betriebstüchtigkeit

Die ARCOS erbringt Dienstleistungen zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit von Programmen oder EDV Gerätschaften. Sie führt diese als Spezialistin so durch, dass der Verwendungszweck des Gerätes oder des Programms erreicht wird.

4.2 Mängelbehebung

Gemeldete Mängel gelten als behoben, wenn sie

1. als "reproduzierbare" unter den identischen Umständen nicht mehr auftreten.
2. als "nicht reproduzierbare" in drei Verarbeitungen, längstens aber in einem Monat nicht mehr auftreten.

4.3 Erfüllung

Werden bei einem Einsatz die in diesem Anhang vereinbarten Zeiten nicht eingehalten, so hat der Kunde ein Anrecht auf eine einmalige Gutschrift von 50% auf der für diesen Monat berechneten Gebühr. Im Wiederholungsfall im gleichen Monat entfällt die Gebühr für diesen Monat.

Jede Haftung der ARCOS für weitergehende direkte oder indirekte Schäden werden ausdrücklich ausgeschlossen.

4.4 Verfügbarkeit

Das Service Level Agreement garantiert keine Verfügbarkeit von Programmen oder Gerätschaften.

Auf Wunsch können Verfügbarkeiten durch einen zusätzlichen Wartungsvertrag garantiert werden.

4.5 Beschränkung

Die ARCOS kann keine Garantie dafür übernehmen, dass die von Ihr betreuten Komponenten ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen eingesetzt werden können.

5 Regelungen

5.1 Beginn

Dieser Anhang tritt in Kraft, sobald er von beiden Parteien unterzeichnet ist und die entsprechende Zahlung hierfür eingegangen ist.

5.2 Dauer

Dieser Vertrag gilt bis

5.3 Kündigung

Die Kündigungsfrist beträgt für beide Parteien 1 Monat.

5.4 Übertragbarkeit

Das Service Level Agreement ist nicht an andere Firmen oder Personen übertragbar.

5.5 Änderungen

Änderungen des Service Levels auf eine höhere Stufe müssen schriftlich mitgeteilt werden und können auf den nächsten Monat durchgeführt werden.

Änderungen des Service Levels auf eine tiefere Stufe müssen jeweils zwei Monate vor der nächsten Quartalsrechnung schriftlich mitgeteilt werden. Ansonsten wird die Änderung erst auf die übernächste Quartalsrechnung durchgeführt.

5.6 Abschlussbestimmungen

Durch die Unterzeichnung dieses Anhanges bestätigt der Kunde, dass er von dessen Inhalt Kenntnis genommen hat und sich damit einverstanden erklärt.

Sissach,

Kunde ARCOS

Ort, Datum:

Stempel/Unterschrift: