

Service Level Bestimmungen (SLB)

Dieses SLA enthält Festlegungen zur Verfügbarkeit der bereitgestellten Daten über das „Street Monitoring System, zur Durchführung von Wartungsarbeiten, zu den Support-Verfügbarkeiten, sowie dem Incident Management.

1 Definitionen

- 1.1 **Ausfallzeit** bezeichnet die Gesamtzahl der Stunden, in denen die wesentlichen Funktionen der Datenlieferung, wie im Vertrag definiert, während der Vertragslaufzeit nicht zur Verfügung stehen.
- 1.2 **Incident Management** bezeichnet die Bearbeitung von Störungen.
- 1.3 **Reaktionszeit** ist der Zeitraum, in dem ADW Messtechnik mit der Bearbeitung einer durch KUNDEN gemeldeten Störung beginnt.
- 1.4 **Störung** bezeichnet jede Beeinträchtigung der Datenverfügbarkeit, wie z.B. Ausfallzeiten, Fehler oder Qualitätsminderung.
- 1.5 **Störungsklasse** bezeichnet die Schwere der Störung.
- 1.6 **Datenbereitstellungszeit** bezeichnet die Zeit, in die Daten bereitgestellt werden.
- 1.7 **Vertrag** bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Kunden über die Bereitstellung der Daten durch ADW Messtechnik GmbH und die Nutzung der Daten durch KUNDEN.
- 1.8 **Verfügbarkeit** bedeutet, dass KUNDEN die wesentlichen Funktionen der Daten am Übergabepunkt, wie im Vertrag definiert, ausführen und nutzen kann.
- 1.9 **Übergabepunkt** sind das tägliche Email und das zur Verfügung gestellte Dashboard der ADW Messtechnik GmbH
- 1.10 **Wartungsarbeiten** sind alle Wartungsaktivitäten, die erforderlich sind, um die Datenverfügbarkeit am Laufen zu halten, Störungen der Datenverfügbarkeit zu beseitigen, Daten zu sichern und/oder Aktivitäten, die zur Verbesserung, Erweiterung oder Erneuerung von Funktionalitäten erforderlich

sind, um sicherzustellen, dass die Daten in Übereinstimmung mit dem Vertrag genutzt werden können.

2 Verfügbarkeit

- 2.1 ADW MESSTECHNIK GMBH schuldet die vereinbarte Verfügbarkeit der Daten am Übergabepunkt während der Datenbereitstellungszeit wie im Vertrag beschrieben.
- 2.2 Die Verfügbarkeit des Daten wird anhand der nachfolgenden Formel als prozentualer Anteil der Zeit im Verlauf eines Kalendermonats während der Datenbereitstellungszeit berechnet.

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Servicebereitstellungszeit (h)} - \text{Ausfallzeit (h)}}{\text{Servicebereitstellungszeit (h)}} \times 100$$

- 2.3 Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten der ADW MESSTECHNIK GMBH nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind:
- a) Ausfallzeiten aufgrund von geplanten oder ungeplanten Wartungsarbeiten.
 - b) Ausfallzeiten aufgrund im Voraus mit KUNDEN abgestimmte Wartungsarbeiten;
 - c) Ausfallzeiten aufgrund von Betriebsstörungen, die durch ein Ereignis höherer Gewalt oder andere unvermeidbare Ereignisse außerhalb des Einflussbereiches von ADW MESSTECHNIK GMBH verursacht wurden und mit vertretbarem Aufwand nicht abgewendet werden konnten und auch bei sorgfältiger Anwendung nicht vorhersehbar waren, welche die Verpflichtungen von ADW MESSTECHNIK GMBH aus dieser SLB erheblich erschweren oder ganz oder teilweise unmöglich machen, wie z.B. Streiks, Aussperrungen, außergewöhnliche Wetterbedingungen, Stromausfälle, Betriebs- oder Verkehrsstörungen und Transportbehinderungen, und die ADW MESSTECHNIK GMBH für die Dauer eines solchen Ereignisses von ihren Verpflichtungen aus diesem SLA befreien;
 - d) Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit ADW MESSTECHNIK GMBH nicht die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen, Schutzmaßnahmen getroffen hat;
 - e) Ausfallzeiten aufgrund einer Störung, die durch KUNDEN verursacht wurde;
 - f) Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder Kundendaten ausgelösten Fehlern in der System- und Systemnahen Software;
 - g) Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht der ADW MESSTECHNIK GMBH zurechenbare Personen) verursacht werden

2.4 Vergütungsreduktion

2.4.1 Hat ADW MESSTECHNIK GMBH die Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit gemäß Ziffer 2.2. zu vertreten, kann der Kunde Vergütungsreduktionen in der nachfolgend beschriebenen Höhe geltend machen:

Verfügbarkeit	Vergütungsreduktion in %
1% - 3,99% unter der vereinbarten Verfügbarkeit	1% des monatlichen Entgeltes
4% - 5,99% unter der vereinbarten Verfügbarkeit	2% des monatlichen Entgeltes
>6% unter der vereinbarten Verfügbarkeit	Zusätzliche 0.5 % des monatlichen Entgeltes für jeden weiteren Prozentpunkt (1.0%) der reduzierten Verfügbarkeit

2.4.2 Um eine Vergütungsreduktion gemäß Ziffer 2.4. in Anspruch nehmen zu können, muss KUNDEN innerhalb von dreißig (30) Werktagen nach Ablauf des Kalendermonats, in dem die vereinbarte Verfügbarkeit unterschritten wurde, die Vergütungsreduktion gegenüber ADW MESSTECHNIK GMBH schriftlich geltend machen. Unterlässt der KUNDEN dies, so erlischt der Anspruch auf diese Reduktion und ADW MESSTECHNIK GMBH ist zu keiner Zahlung verpflichtet.

3 Betriebszeiten des Support

Arbeitstag	Montag – Freitag
Betriebszeiten	09:00 – 15:00
Sprache	Deutsch

- 3.1 Der Support umfasst einen Service für Störungsmeldungen des Kunden durch Emails via störung@adw-messtechnik.at, die Priorisierung von Störungsmeldungen entsprechend der Dringlichkeit der Störung, die Analyse und Isolierung der Störung.
- 3.2 Alle Zeitangaben entsprechen der in Österreich gültigen Zeit (Central European Time (CET) oder Central European Summer Time (CEST)).

4 Incident Management

- 4.1 Das Incident Management umfasst alle Aktivitäten zwischen KUNDEN und ADW MESSTECHNIK GMBH im Zusammenhang mit der Benachrichtigung und Verwaltung von Störungen bis zu deren Lösung.
- 4.2 Störungsklassen
 - 4.2.1 Störungen innerhalb der Datenbereitstellung werden einer der nachfolgenden Störungsklassen zugeordnet, welche die angestrebte Reaktionszeit bestimmen.

Störungsklasse	Beschreibung	Reaktionszeit
1 Kritisch	Eine Störung der Störungsklasse 1 liegt vor, wenn die Nutzung der Daten oder wesentlicher Teile der Daten vollständig nicht verfügbar oder stark eingeschränkt ist, z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Reaktionszeiten.	<24h während der Betriebszeiten
2 Wesentlich	Eine Störung der Störungsklasse 2 liegt vor, wenn die Nutzung der Daten oder wesentliche Funktionalitäten eingeschränkt sind, z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder langen Reaktionszeiten.	<72h während der Betriebszeiten
3 Unwesentlich	Eine Störung der Störungsklasse 3 liegt vor, wenn unwesentliche Funktionalitäten der Daten beeinträchtigt sind, wie z.B. "nice to have" Funktionalitäten oder Schönheitsfehler, die den Gebrauch der Daten nicht beeinträchtigen.	<96h während der Betriebszeiten
4 Gering	Eine Störung der Störungsklasse 4 liegt vor, wenn die Nutzung der Daten überhaupt nicht eingeschränkt ist, z.B. bei Fragen oder Verbesserungswünschen des Kunden.	<96h während der Betriebszeiten

- 4.2.2 ADW MESSTECHNIK GMBH wird Störungen nach eigenem Ermessen unter der Berücksichtigung der vorgenannten Definitionen priorisieren und einordnen.

5 Prozess

- 5.1 KUNDEN hat ADW MESSTECHNIK GMBH unverzüglich über alle Störungen zu informieren.
- 5.2 KUNDEN wird ADW MESSTECHNIK GMBH alle Störungen per Email (vordenken@e-steiermark.com) mitteilen.
- 5.3 KUNDEN hat sicherzustellen, dass die Meldung einer Störung die folgenden erforderlichen Informationen enthält:
 - (1) Name des Benutzerkontos;

- (2) Detaillierte Beschreibung der Störung um eine Reproduktion der Störung zu ermöglichen;
 - (3) Betroffene Daten und betroffene Funktionalität des Service;
 - (4) Betroffene Infrastruktur und Region;
 - (5) Datum und Zeitpunkt des Auftretens der Störung;
 - (6) Kategorisierung der Störung durch KUNDEN;
 - (7) Welche Maßnahmen zur Störungsbehebung bereits durch KUNDEN durchgeführt wurden und welches Verhalten sich aufgrund der Störungsbeseitigungsmaßnahmen von KUNDEN gezeigt hat.
- 5.4 Sobald der KUNDEN der ADW MESSTECHNIK GMBH alle erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt hat, beginnt der Lösungsprozess. ADW MESSTECHNIK GMBH wird den KUNDEN daraufhin eine erste Rückmeldung innerhalb der in Ziffer 4.2. festgelegten Reaktionszeiten entsprechend der jeweiligen Störungsklasse zukommen lassen.
- 5.4.1 ADW MESSTECHNIK GMBH wird dem KUNDEN über die Beseitigung der Störung informieren. Die Bearbeitung von Störungen erfolgt während der in Ziffer 4 festgelegten Arbeitstage und Betriebszeiten.