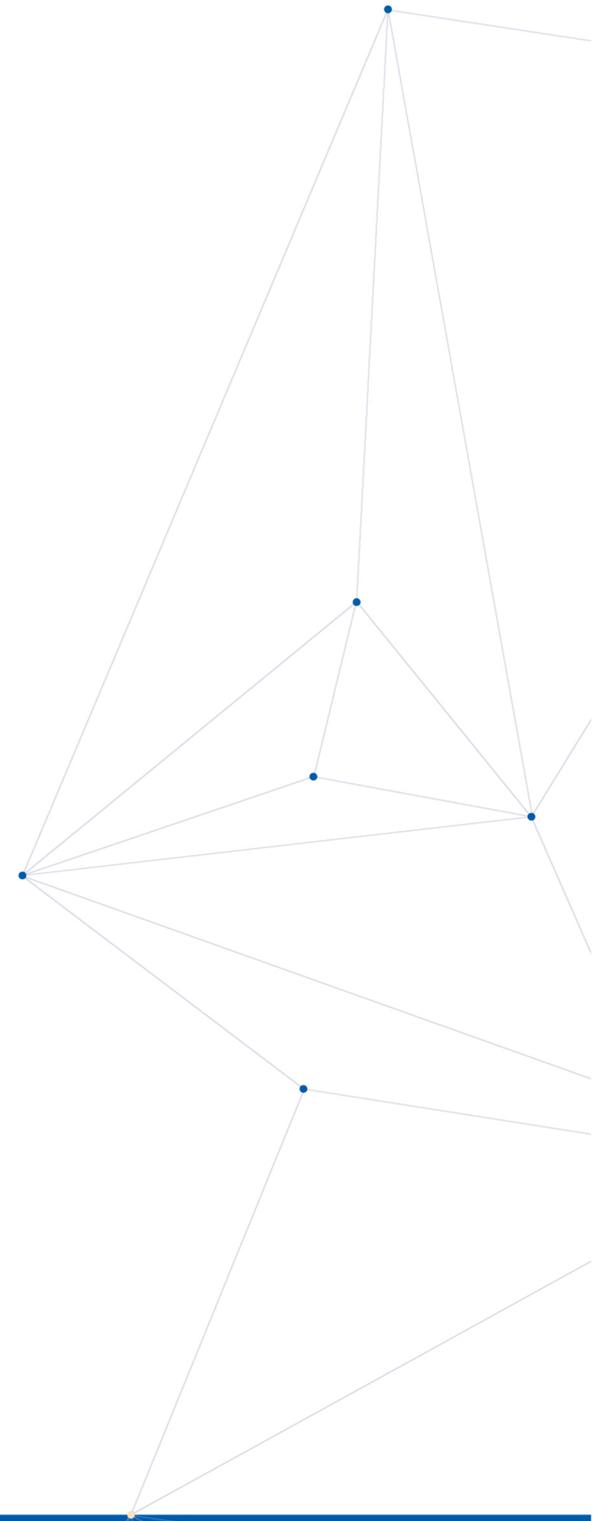


ACS.Services

ACS.Cloud

Service Level Agreement | DEU

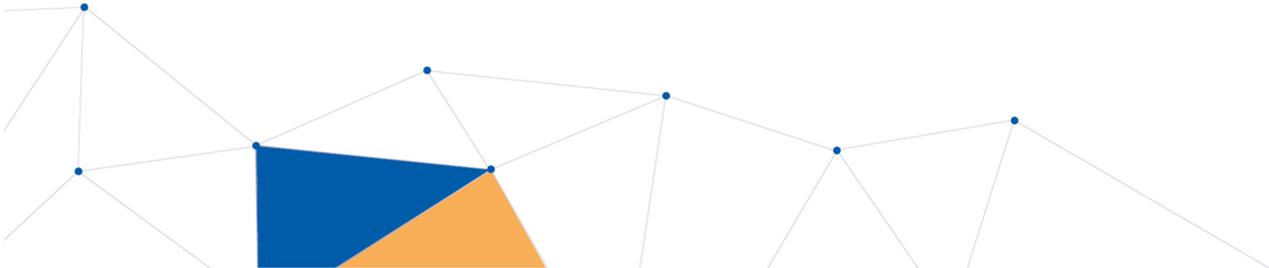
2019 | 12



Future
at your side

TERMS & CONDITIONS

Future
at your side



ACS Data Systems AG/SpA

Rechts- u. Verwaltungssitz/Sede legale ed amministr.

39100 BOZEN/BOLZANO (BZ)

Luigi-Negrelli-Str. 6 / via Luigi Negrelli, 6

T. +39 0471 063 063

MwSt. Nr. / Part. IVA IT00701430217

Ges.kapital / Cap. sociale 250.000 Euro i.v.

St. Nr. + H. Reg. / Cod. fisc. + Reg. Impr. 00701430217

REG. RAEE IT08020000003064

ACS.Services - ACS.Cloud Service Level Agreement | 12.2019

1. Gegenstand und Anwendungsbereich der SLA

- 1.1. Dieses "ACS.Cloud Service Level Agreement (SLA)" ergänzt die "ACS.Services - Allgemeine Vertragsbedingungen" in Bezug auf die ACS.Cloud Services.
- 1.2. Gegenstand dieses SLA ist die Definition der Leistungsindikatoren, zu deren Einhaltung sich ACS bei der Erbringung der ACS.Cloud Services (ausgenommen dritte Dienstleistungen wie CSP Services) verpflichtet, sowie deren Überwachung und Berechnung. Diese SLA gelten daher ausschließlich für ACS.Cloud Services
- 1.3. Dieses SLA wird für jeden Service und für jeden Endnutzer einzeln und getrennt angewandt.

2. Begriffsbestimmungen

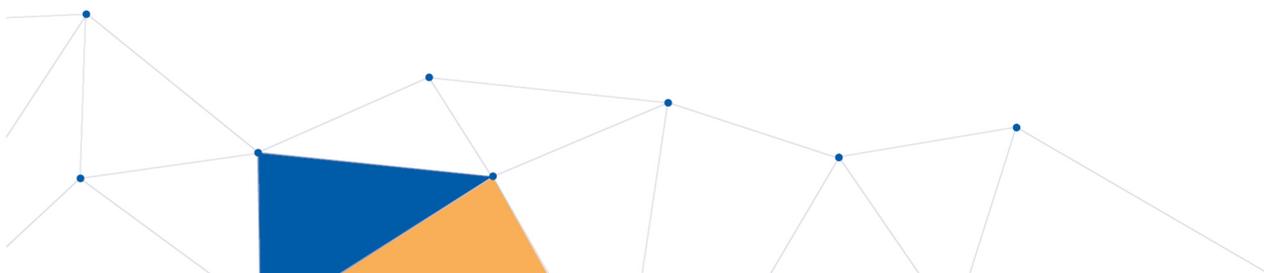
- 2.1 "ACS Service Desk": die dedizierte Kontaktstelle für den Support, den ACS dem Kunden in Bezug auf die ACS.Cloud Services anbietet.
- 2.2 "Ereignis der Nichtverfügbarkeit" ("ENV"): Eine länger als zehn (10) Minuten ununterbrochen andauernde Unmöglichkeit aufgrund eines technischen Problems die vom Endnutzer aktiv angeforderte Services zu nutzen.
- 2.3 "Dauer des ENV": Der Zeitraum, in Minuten, vom ENV bis zur Wiederherstellung der betriebsfähigen Bereitstellung des betroffenen Service für den betroffenen Endnutzer.
- 2.4 "Service-Gutschrift": Betrag, der dem Kunden nach Genehmigung des Anspruchs durch ACS gutgeschrieben wird.
- 2.5 "Multiplikator": vier (4).
- 2.6 "Grundlage der Anwendbaren Preise": Periodische Preise, die der Kunde im entsprechenden Kalendermonat für den vom ENV betroffenen Service für den betroffenen Endnutzer an ACS gezahlt hat. Preise für einmalige oder nicht kontinuierliche Services gelten nicht als Grundlage der Anwendbaren Preise. Bei Bündelung von verschiedenen Services und/oder Endnutzern in einem Paket, ist die Grundlage der Anwendbaren Preise anteilig zu berechnen.
- 2.7 "Anwendbare Preise": Die anteilmäßig berechneten Preise, welche der Kunde für jede Minute der Bereitstellung des betroffenen Service für den betroffenen Endnutzer an ACS bezahlt hat. Die Anwendbaren Preise werden folgendermaßen berechnet:
 - (a) Grundlage der Anwendbaren Preise;
 - (b) geteilt durch die Summe aller Minuten im entsprechenden Kalendermonat.
- 2.8 "Kernzeit": die in Artikel 4 definierte Zeitspanne.
- 2.9 "Interventionszeit": Vertraglich festgelegter Zeitraum nach Eingang der Meldung eines Verfügbarkeitsproblems, während dem die Bearbeitung beginnt.
- 2.10 "Wartungsarbeiten": Wartungsarbeiten am System und den ACS.Cloud Services.
- 2.11 "ACS", "Kunde", "Vertrag", "Services", "Preise", "Periodische Preise", "Verfügbarkeitsprobleme", "System", "Endnutzer": wie in den "Allgemeinen Vertragsbedingungen" und den "ACS.Services - Allgemeine Vertragsbedingungen" definiert.

3. Leistungsindikatoren & Service-Gutschriften

- 3.1 Im Rahmen dieses SLA und der Vertragsbedingungen verpflichtet sich ACS im zumutbaren Umfang eine "Verfügbarkeit von 100%" zu garantieren, welche definiert ist als das Auftreten von keinen Ereignissen der Nichtverfügbarkeit (ENV) d. h. einer Anzahl von ENVs gleich Null (0).
- 3.2 Für jedes Auftreten eines ENV gewährt ACS dem Kunden deshalb eine Service-Gutschrift von: Service-Gutschrift = Multiplikator * Dauer des ENV * Anwendbare Preise

4. Meldung von Verfügbarkeitsproblemen und deren Behebung

- 4.1 Der ACS Service Desk ist die einzige und zentrale Anlaufstelle für Meldungen von Verfügbarkeitsproblemen und Support und ist folgendermaßen erreichbar.
Kernzeit: Mo - Fr (ausgenommen nationale und regionale Feiertage) 08.00 - 17.00 Uhr (MEZ)
Telefon: +39 0472 27 27 77
E-Mail: support.hw@acs.it
- 4.2 Die Interventionszeiten sind folgendermaßen abhängig von der Art des Verfügbarkeitsproblems:
Priorität - Art der Störung: Interventionszeit
1 - Operatives Geschäft ist empfindlich gestört oder kann gar nicht ausgeführt werden: 2 Stunden
2 - Services sind für die Endnutzer nur teilweise verfügbar: 4 Stunden
3 - Kleinere Probleme mit unerheblichem Einfluss auf das operative Geschäft: 8 Stunden
4 - Kein Einfluss auf das operative Geschäft: >8 Stunden
- 4.3 Die Priorität wird vom ACS Service Desk nach Absprache mit dem Kunden festgelegt.
- 4.4 Sofern die Meldung eines Verfügbarkeitsproblems innerhalb einer halben Stunde vor Ende der Kernzeit eingeht, beginnt die Interventionszeit sofort und läuft bei "Priorität 1" (gemäß Artikel 4.2) über die Kernzeit hinaus; andernfalls beginnt die Interventionszeit mit dem Beginn der Kernzeit am darauffolgenden Arbeitstag.
- 4.5 ACS wird den Kunden nach Bearbeitung der Anfrage, Störungsmeldung oder des Änderungsauftrages benachrichtigen. Bei Störungsmeldungen wird ACS in der Regel den Kunden auch über den Störungsverlauf unterrichten.
- 4.6 Die abschließende Feststellung der Wiederherstellung der betriebsfähigen Bereitstellung der Services, welche die Beendigung des ENV bedeutet, erfolgt ausschließlich und alleinig durch ACS.



5. Ansprüche

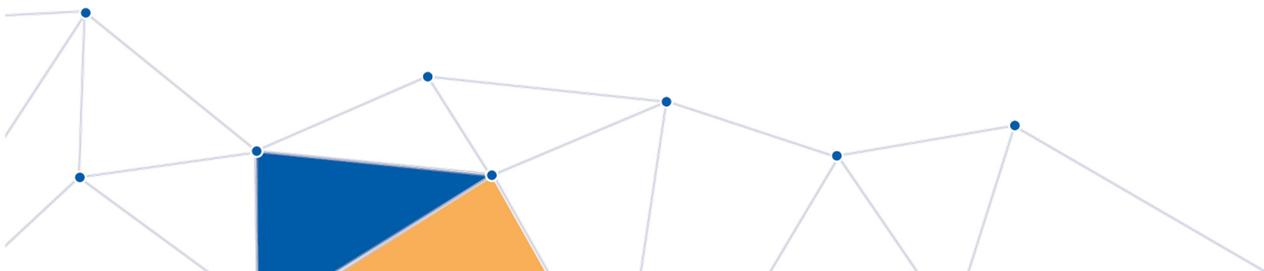
- 5.1 Damit ACS einen Anspruch berücksichtigen und überprüfen kann, muss der Kunde diesen beim ACS Service Desk zusammen mit allen erforderlichen Informationen schriftlich einreichen, einschließlich (i) einer Beschreibung des Vorfalls, (ii) Angabe des Zeitpunktes, der Dauer und der betroffenen Services, (iii) Anzahl der betroffenen Endnutzer.
- 5.2 Die Anfrage muss innerhalb von sieben (7) Kalendertagen nach dem der Vorfall aufgetreten ist, bei ACS eingehen, ansonsten verliert der Kunde den Anspruch auf mögliche Service-Gutschriften.
- 5.3 ACS wertet alle Informationen aus, die ACS in zumutbarer Weise zur Verfügung stehen, und bestimmt nach bestem Wissen und Gewissen, ob dem Kunden eine Service-Gutschrift gewährt wird. Stellt ACS fest, dass der Kunden Anspruch auf eine Service-Gutschrift hat, wird ACS diese, nach der Feststellung, mit dem nächsten planmäßigen Rechnungsdatum verrechnen; der Kunde ist nicht berechtigt, die Preise einseitig zu verrechnen.
- 5.4 Die Log-Files, Berechnungen und Informationen von ACS bilden die alleinige und ausschließliche Grundlage für die Berechnung von eventuellen Service-Gutschriften.

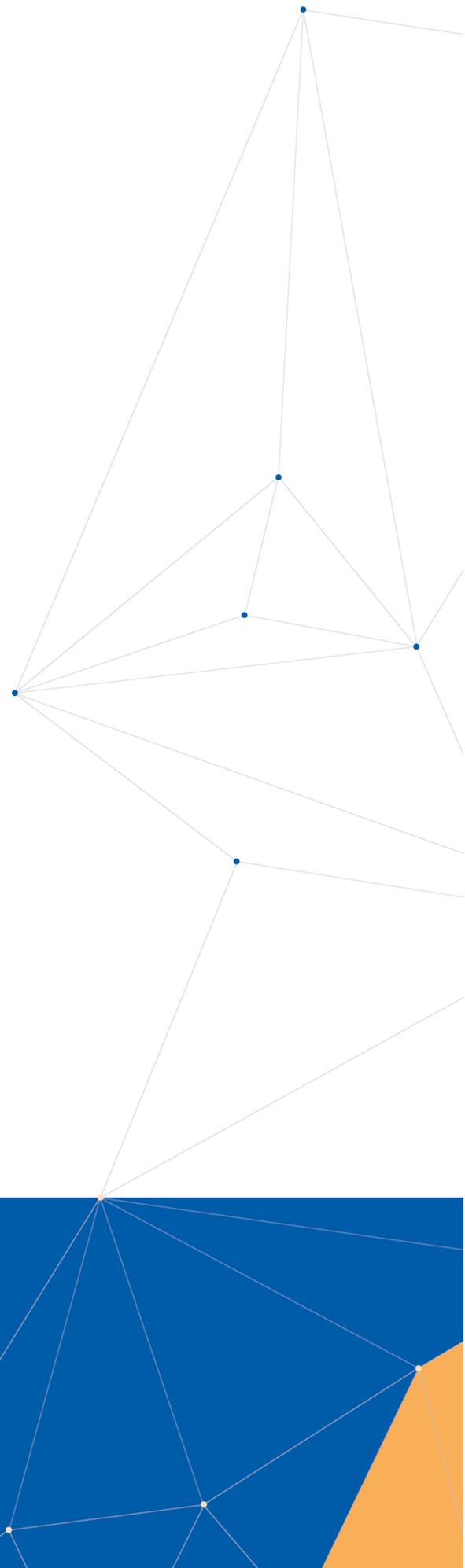
6. Beschränkungen

- 6.1 Zusätzliche zu den im Vertrag, insbesondere in den "ACS.Services - Allgemeinen Vertragsbedingungen" vorgesehenen Ausschlüssen, sind folgende Verfügbarkeitsprobleme nicht als ENV anzusehen und ACS ist daher auch nicht für diese Ereignisse haftbar und die Preise für diese entsprechenden Services sind demnach auch von der Berechnung der Anwendbaren Preise und der Service-Gutschriften auszuschließen:
 - 6.1.1. Probleme, die die vertragsmäßige Funktionalität nicht erheblich beeinträchtigen (Verfügbarkeitsproblem mit "Priorität 3" oder geringer gemäß Art. 4.2);
 - 6.1.2. Probleme aufgrund von Wartungsarbeiten gemäß Art. 7);
 - 6.1.3. Probleme aufgrund der von ACS tatsächlich benötigten Zeit für die Durchführung der Wartung, einschließlich der Zeit, die für die Durchführung bestimmter Eingriffe oder in jedem Fall für Eingriffe, die für den einwandfreien Betrieb der ACS.Cloud Services notwendig sind, benötigt wird;
 - 6.1.4. Probleme aufgrund der für die Datenwiederherstellung benötigten Zeit;
 - 6.1.5. Probleme aufgrund von falscher Meldung durch interne oder externe Überwachungs- und Monitoringsysteme;
 - 6.1.6. Probleme anderer Art, welche nicht von ACS verursacht sind oder dadurch verlängert wurden.
- 6.2. Der maximale Gesamtbetrag der Ansprüche auf Service-Gutschriften des Kunden ist pro Kalendermonat beschränkt auf die entsprechende Grundlage der Anwendbaren Preise.

7. Wartungsarbeiten

- 7.1 Um den einwandfreien Betrieb der Services sowie Wartung und Pflege der Systeme zu ermöglichen sind regelmäßige Wartungsfenster geplant. Diese Wartungsfenster liegen in der Regel außerhalb der Kernzeit. ACS teilt dem Kunden diese Wartungsarbeiten fünf (5) Arbeitstage im Voraus mit und bemüht sich die Einschränkung der Services möglichst gering zu halten; die geschätzte Dauer der Wartungsarbeit ist indikativ und kann von ACS gegebenenfalls und ohne Auswirkungen überschritten werden, sofern der Eingriff dies erfordert.
- 7.2 Zusätzlich behält sich ACS vor, dringend notwendige Arbeiten an den Services auch außerhalb des definierten Wartungsfensters durchzuführen.
- 7.3 Sollte der Kunde während dieser Wartungsarbeiten die Services von ACS dennoch nutzen, so besteht hierauf kein Anspruch. ACS ist daher von jeglicher Haftung befreit, falls die Nutzung der Services während der durch Wartung abgedeckten Zeiträume zu Problemen führen sollte.





Future
at your side

ACS Data Systems AG/SpA

Rechts- u. Verwaltungssitz/Sede legale ed amministr.

39100 BOZEN/BOLZANO (BZ)

Luigi-Negrelli-Str. 6 / via Luigi Negrelli, 6

T. +39 0471 063 063

MwSt. Nr. / Part. IVA IT00701430217

Ges.kapital / Cap. sociale 250.000 Euro i.v.

St. Nr. + H. Reg. / Cod. fisc. + Reg. Impr. 00701430217

REG. RAEE IT08020000003064

www.acs.it • info@acs.it • info@pec.acs.it

Bozen | Bolzano • Brixen | Bressanone • Trento • Verona • Venezia