ACS.Services

INFINITYS

Service Level Agreement | DEU

2020 | 04

Future
at your side

TERMS & CONDITIONS

Future
at your side

www.acs.it . info@acs.it . info@pec.acs.it
Bozen | Bolzano . Brixen | Bressanone . Trento . Verona . Venezia

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 - INFINITYS Service Level Agreement | 04.2020

1. Gegenstand und Anwendungsbereich der SLA

1.1 Dieses "INFINITYS Service Level Agreement (SLA)" ergänzt die "ACS.Services - Allgemeine Vertragsbedingungen" in Bezug auf die INFINITYS Services.

1.2 Gegenstand dieses SLA ist die Definition der Leistungsindikatoren, zu deren Einhaltung sich ACS bei der Erbringung der INFINITYS Services verpflichtet, sowie die Überwachung des tatsächlich erbrachten Qualitätsniveaus.

1.3 Dieses SLA wird ausschließlich für den Service INFINITYS und für jeden Endnutzer und Display 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 INFINITYS Services anbietet.

2.2 "Service-Gutschrift": Betrag, der dem Kunden nach Genehmigung des Anspruchs durch ACS gutgeschrieben wird.

2.3 "Ereignis der Nichtverfügbarkeit" ("ENV"): Eine länger als sechzig (60) Minuten ununterbrochen andauernde Unmöglichkeit aufgrund eines auf INFINITYS zurückzuführendes technischen Problems durch den Endnutzer (sprich Content Manager) oder durch das Display auf das System zuzugreifen mit dem Ziel INFINITYS Services zu nutzen.

2.4 "Display" bezeichnet ein physisches Gerät, das die Nutzung des INFINITYS Service ermöglicht.

2.5 "Cockpit": Web-Schnittstelle für den Content Manager zur Verwaltung von INFINITYS.

2.6 "Dauer des ENV": Der Zeitraum, in Minuten, vom ENV bis zur Wiederherstellung der betriebsfähigen Bereitstellung des INFINITYS Service für den betroffenen Endnutzer oder Display. Bei der Berechnung dieser Dauer wird nicht der gesamte Tag, sondern die in Artikel 2.10 genannte Arbeitszeit berücksichtigt.

2.7 "Multiplikator": eins (1).

2.8 "Grundlage der Anwendbaren Preise": Periodische Preise, die der Kunde im entsprechenden Kalendermonat für den vom ENV betroffenen Service für den betroffenen Displays oder Endnutzer an ACS gezahlt hat. Preise für einmalige oder nicht kontinuierliche Services gelten nicht als Grundlage der Anwendbare Preise. Bei Bündelung von verschiedenen Displays und/oder Endnutzern in einem Paket, ist die Grundlage der Anwendbaren Preise anteilig zu berechnen.

2.9 "Anwendbare Preise": Die Preise, welche der Kunde für jede Minute der Bereitstellung des INFINITYS Service für den betroffenen Endnutzer oder Display 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.

2.10 "Kernzeit": die in Artikel 4 definierte Zeitspanne.

2.11 "Annahmezeit": Vertraglich festgelegter Zeitraum nach Eingang der Meldung eines Verfügbarkeitsproblems, während dem der Prozess der Bearbeitung beginnt.

2.12 "Interventionszeit": vertraglich festgelegter Zeitraum, innerhalb dessen die Bearbeitung im Zusammenhang mit einem Verfügbarkeitsproblem abgeschlossen wird.
2.13 "Wartungsarbeiten": Wartungsarbeiten am System und den INFINITYS Services.
2.14 "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 95%" zu garantieren, welche definiert ist als das Auftreten von Ereignissen der Nichtverfügbarkeit (ENV) in einem Prozentsatz von weniger als 5% berechnet auf monatlicher Basis.
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, regionale und provinzieller Feiertage) 08.00 - 17.00 Uhr (MEZ)
Telefon: +39 0471 063 330
E-Mail: support.ds@acs.it
4.2 Die Annahmezeiten sind folgendermaßen abhängig von der Art des Verfügbarkeitsproblems und der vertraglich festgelegten Servicelevels:
Priorität - Art der Störung: Zeit
1 - Absolute Blockade: 8 Stunden (Basic); 4 Stunden (Silver); 2 Stunden (Gold);
2 - Assistenz-Anfrage: >8 Stunden (Basic); 8 Stunden (Silver); 2 Stunden (Gold);
4.3 4.3. Die Interventionszeiten sind folgendermaßen abhängig von der Art des Verfügbarkeitsproblems und der vertraglich festgelegten Servicelevels:
Priorität - Art der Störung: Zeit
1 - Signifikative Hinderung oder absolute Blockade (Bsp: Display schaltet nicht ein oder stellt keinen Inhalt dar): 24 Stunden (Basic); 16 Stunden (Silver); 8 Stunden (Gold);
2 - Services sind für nur teilweise verfügbar (Bsp: Display schaltet ein, aber stellt nur einen Teil der Inhalte ddas): >24 Stunden (Basic); 24 Stunden (Silver); 16 Stunden (Gold);
3 - Kleinere Probleme mit unerheblichem Einfluss (Bsp: Display aktualisiert Inhalte nicht): >24 Stunden (Basic); 32 Stunden (Silver); 24 Stunden (Gold);
4 - Kein Einfluss (Bsp: zukünftig eingeplanter Inhalt wird nicht dargestellt): >24 Stunden (Basic); >32 Stunden (Silver); >24 Stunden (Gold);
4.4 Die Priorität wird ausschließlich vom ACS Service Desk festgelegt.
4.5 Sofern die Meldung eines Verfügbarkeitsproblems innerhalb einer halben Stunde vor Ende der Kernzeit eingeht, beginnen die Annahmezeit und die Interventionszeit mit dem Beginn der Kernzeit am darauffolgenden Arbeitstag.

4.6 ACS wird den Kunden nach Bearbeitung der Anfrage, Störungsmeldung oder des Änderungsauftrages benachrichtigen. ACS unterrichten in der Regel den Kunden auch über den Störungsverlauf.

4.7 Die abschließende Feststellung der Wiederherstellung der betriebsfähigen Bereitstellung der Services, welche die Beendigung des ENV bedeutet, erfolgt ausschließlich und alleinig durch ACS.

4.8 Das Servicelevel der Kategorie "Basic" ist als Referenz für das allgemein gebotene Servicelevel zu betrachten. Es handelt sich daher um eine unverbindliche Verpflichtung des ACS Service Desk.

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) Zeitraum des Verfügbarkeitsproblems des Cockpits oder der Displays (mit eindeutiger Seriennummer).

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, Telemtrischen Daten und Informationen von ACS bilden die alleinige und ausschließliche Grundlage für die Berechnung von eventuellen Service-Gutschriften, welche alleinige Kompetenz der ACS bleiben.

6. Beschränkungen

6.1 Voraussetzungen für die Möglichkeit von aCS, SLAs zu garantieren, sind neben der Einhaltung der im Vertrag angegebenen Verpflichtungen insbesondere die folgenden:
- Verfügbarkeit der Techniker des Kunden (z.B. Netzwerkadministrator) in Fällen, in denen ihr Eingreifen erforderlich ist;
- Möglichkeit des Zugangs zu den Räumlichkeiten, in denen die Displays physisch installiert sind;
Sollten die oben genannten Voraussetzungen und die vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllt sein, hat dies eine Aussetzung der Berechnung des SLA zur Folge.

6.2 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:

6.2.1 Probleme aufgrund von Wartungsarbeiten gemäß Art. 7);

6.2.2 Probleme, die sich aus Tatsachen oder Verhaltensweisen ergeben, die dem Kunden zuzuschreiben sind oder sich aus diesen Gründen hinausziehen, einschließlich insbesondere: a) Verwendung von Inhalten/Formaten, die nicht offiziell von INFINITYS unterstützt werden; b) Verwendung der Displays für nicht vereinbarte Zwecke (z.B. Wiedergabe von Filmen aus anderen Videoquellen).

6.3 In den im vorstehenden Punkt genannten Fällen ist auch jegliche Haftung von ACS ausgeschlossen.

6.4 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