

SLA SIGNIUS S.A.

§ 1 Begriffsbestimmungen

1. Arten von Vorfällen - Fehlfunktion des Systems, unabhängig von der Ursache der Störung.

<i>Arten von Vorfällen</i>	<i>Definition der Arten von Vorfällen</i>
Versagen	Unfähigkeit, grundlegende Operationen durchzuführen. Fehlerhaftes Funktionieren des Informationssystems, das dazu führt, dass seine Funktionen nicht mehr genutzt werden können oder die Nutzung des Systems so eingeschränkt ist, dass es seine grundlegenden Funktionen nicht mehr erfüllen kann.
Fehler	Beeinträchtigung des Kundendienstes. Fehlerhaftes Funktionieren des Systems, das zu Einschränkungen bei der Nutzung des Systems unter Beibehaltung seiner Grundfunktionen führt.
Störung	Keine Beeinträchtigung der Geschäftsziele. Fehlerhafter Betrieb eines Systems, der nicht als Versagen oder Fehler eingestuft wird.

2. Die Reaktionszeit - bezieht sich auf die Zeitspanne zwischen der Meldung eines Ereignisses und der Ausführung der in diesem Dokument festgelegten Maßnahmen durch den Diensteanbieter. Sie wird ab dem Zeitpunkt der Fehlermeldung berechnet und ist unabhängig von etwaigen Anfragen des Diensteanbieters an den Auftraggeber.
3. Reparaturzeit - die Dauer zwischen der Meldung eines Ereignisses und dem Abschluss der Reparatur des Ereignisses.
4. Arbeitstag - ein Tag von Montag bis Freitag, außer an Feiertagen in Polen.
5. Garantierte Verfügbarkeit - bezieht sich auf die garantierte Betriebszeit des IT-Dienstes. Sie wird in Prozenten definiert und als die Fähigkeit des Dienstes verstanden, während eines als Monat definierten Zeitraums korrekt zu funktionieren.
6. Lösungszeitraum - der Zeitraum von der Meldung eines Vorfalles bis zum Abschluss seiner Lösung.
7. Umgehung - bezieht sich auf die Wiederherstellung der Fähigkeit, den Dienst des Auftragnehmers zu nutzen, obwohl die Fehlerursache nicht behoben wurde. Es entbindet den Dienstleister nicht von der Verpflichtung, den Fehler in der kürzest möglichen Zeit zu beheben.

8. Software-Support - eine Funktion, die darauf abzielt, einen ununterbrochenen Zugang zum Dienst zu gewährleisten und im Falle einer Störung diese zu beheben.
9. Service - bezieht sich auf die ganzheitliche Lösung, die ein zentrales IT-System, die Arbeitsplatzsoftware der Berater und ihre Bemühungen um die Erbringung von Unterstützungsleistungen wie Verifizierung und Call-Center-Funktionen umfasst, d. h. die Verbreitung von Informationen über verschiedene Kommunikationskanäle, insbesondere unter Einbeziehung des Ticket-Systems.
10. Supportleistungen - SLA-Leistungen, die der Auftragnehmer für den Auftraggeber erbringt.
11. Bericht/Vorfallbericht - eine Mitteilung des Auftraggebers an den Auftragnehmer über das Auftreten eines Fehlers.

§ 2 Leistungsbedingungen und Umfang der Unterstützungsleistungen

1. Garantierte Verfügbarkeit der Dienstleistung des Auftragnehmers.

<i>SLA-Dienstkategorie</i>	<i>Garantierte Serviceverfügbarkeitszeit in Prozent im Laufe eines Jahres</i>
Standard	99%

2. Die fehlende Verfügbarkeit weist auf einen Systemausfall hin, bei dem ein Teil des Systems nicht funktionsfähig ist. Die Bereitstellung eines Workarounds ist gleichbedeutend mit der Wiederherstellung des Zugangs zum Dienst des Auftragnehmers.
3. Die Unterstützungsdienste umfassen insbesondere:
 - a. Entgegennahme und Bearbeitung von Incident Reports ,
 - b. Beratung und Bewertung der Gültigkeit von Unfallberichten
 - c. Erledigung zusätzlicher Aufträge gemäß dem Abkommen,,
 - d. Umgang mit Misserfolgen.
4. Arten von Vorfallsberichten und Reaktionszeiten

Über das System eingereichte Vorfallsberichte werden nach Typ klassifiziert und je nach Komplexität mit einer Reaktionszeit versehen:

<i>Arten von Vorfällen</i>	<i>Definition der Arten von Vorfällen/Problemen</i>
Versagen	4 Stunden
Fehler	8 Stunden
Störung	16 Stunden

§ 3 Betreuungszeiten

1. Die Unterstützungsdienste gelten während der unten angegebenen Zeiten

<i>In den Stunden von - bis</i>	<i>Zusätzliche Informationen</i>
8 AM - 4 PM	An Werktagen in MEZ (Mittleuropäische Zeit)

2. Alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Behebung von Störungen werden innerhalb der Betriebszeiten der Unterstützungsdienste durchgeführt.
3. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, auf Verlangen des Auftraggebers alle Informationen über den Ablauf der Störungsbeseitigung und deren Ursachen zur Verfügung zu stellen.

§ 4 Meldung von Vorfällen

Die folgenden Kanäle zur Meldung von Dienstvorfällen sind verfügbar:

1. Durch Senden einer E-Mail

Wenn Sie eine E-Mail senden, wird automatisch ein Ticket im Ticket-System erstellt.

"Die angegebene E-Mail-Adresse für die Übermittlung von Vorfallsberichten.

Einzelkunden: support@signius.eu

Geschäftskunden: business.support@signius.eu

2. Vorfallsberichte werden im Ticketingsystem registriert.