

**Adresse Zeile 1****Adresse Zeile 2**

Adresse Zeile 3

Adresse Zeile 4

Adresse Zeile 5

[Auftraggeber]

IGIT Information Technologies

Fenzlgasse 12 / 14 · 1150 Wien

[Auftragsverarbeiter –
im weiteren IGIT genannt]

Service Level Agreement [SLA]

zwischen o.a. Auftraggeber und IGIT wie folgt

1. Allgemeines

1.1. Das vorliegende Service Level Agreement (SLA) ist ein Zusatz zu den AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) der Firma IGIT Information Technologies (im Folgenden: IGIT bzw. Vertragspartner). Sie liegen allen Verträgen, Absprachen, Lieferungen und Leistungen von IGIT mit Dritten bzw. an Dritte (im Folgenden: Auftraggeber bzw. Vertragspartner) zugrunde. AGB des Auftraggebers kommen nur insoweit zur Anwendung, als in den AGB von IGIT keine Regelung getroffen wurde.

2. Inkludierte Leistungen

2.1. Der Vertragsumfang bezieht sich auf die, laut IGIT Asset Management ausgewiesenen Geräte und inkludierten Leistungen je Asset. Gegenstand des Supports kann sein:

- » Dokumentation (IGIT Workplace und Asset Management)
- » Inventarisierung und Analyse des IT Netzwerks
- » Monitoring von unternehmenskritischen IT Assets
- » Patch Management Clients / Server
- » Sicherungs-, Update und Virenschutzkontrolle
- » 50 % Rabatt auf Anfahrtkosten für die Standort(e) in Standorte eingeben (PLZ)

2.2. Supportleistungen können je nach Bedarf telefonisch, elektronisch oder persönlich Vorort erbracht werden. Falls die Problembehandlung des vertraglich festgelegten Leistungsumfanges nicht durch Hotline-Service, Remote-Support etc. gelöst werden kann, wird IGIT diese am vertraglich festgelegten Standort des Computersystems vornehmen.

2.3. Der Supportdienst wird während der normalen Arbeitszeit von IGIT durch einen von ihr bestimmten Mitarbeiter vorgenommen. Supportdienste außerhalb der genannten Zeiten erfordern vorherige Absprache und Übernahme der Mehrkosten lt. unseren AGB.

» Supportzeiten: Montag – Donnerstag 09:00 bis 18:00 Uhr
Freitag 09:00 bis 14:00 Uhr

» Ausnahmen: An gesetzlichen Feiertagen sowie am 24. und 31. Dezember wird kein Support geleistet.

2.4. Rufbereitschaften werden wie folgt vereinbart:

- keine
- Montag – Sonntag von 09:00 bis 21:00 Uhr, Tel.: +43 1 353 0723 00000

2.5. Supportanfragen (z.B. Störungen, Aufgaben, Probleme, Änderungen) werden elektronisch über das IGIT Workplace Management oder per E-Mail (servicestore@igit.at) oder telefonisch übermittelt. Hierbei werden nach Auffassung des Users 3 unterschiedliche Prioritäten festgelegt. Die vom User ausgewählte Priorität kann nach Ermessen von IGIT, je nach technischer und wirtschaftlicher Dringlichkeit der Angelegenheit, innerhalb der Kategorien "Hoch", "Mittel" und "Niedrig" jederzeit geändert werden.

2.6. Bei Störungen beträgt die Reaktionszeit für Priorität "Hoch" 8 Stunden, für Priorität "Mittel" und "Niedrig" 24 Stunden (Standard); bei Abschluss einer erweiterten Supportvereinbarung 4 Std. für Priorität "Hoch", 8 Std. für Priorität "Mittel" und "Niedrig" (Erweitert). Innerhalb dieser Zeit ab Eingang der Störung erhält der betroffene Benutzer die Rückmeldung eines fachkundigen IGIT Mitarbeiters. IGIT wird sich bemühen, dass den Anforderungen des Auftraggebers innerhalb der oben angegebenen Zeit entsprochen wird bzw. die aufgebrachten Störungen gelöst werden; IGIT übernimmt diesbezüglich aber keine Garantie. Lassen sich die Anforderungen nicht von der Ferne lösen, so wird in Absprache mit dem Kunden ein Termin für eine Vor-Ort-Unterstützung vereinbart. Mit dem Auftraggeber wurden folgende Reaktionszeiten im Rahmen dieses SLA vereinbart:

- » SLA 4/8 Std.
- SLA 8/24 Std.
- SLA 2/7 Tage

2.7. Zur Durchführung der Supportservices gestattet der Auftraggeber dem Personal von IGIT ungehinderten Zugang zu den Geräten.

2.8. IGIT wird dem Auftraggeber innerhalb der vereinbarten Supportzeiten (lt. 2.3) von IGIT bei fallweise auftretenden Problemen für Beratungen im Zusammenhang mit dem Einsatz der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme zur Verfügung stehen. IGIT ist berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme dieser Beratung für gleichartige Probleme eine weitere vertragsgegenständliche Beratung von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrages liegenden, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.

3. Nicht durch diesen Vertrag gedeckte Leistungen

3.1. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind folgende Leistungen nicht durch das vereinbarte Entgelt gedeckt; sie gehen zu Lasten des Auftraggebers:

- » Global- und Detailanalysen (innerhalb der vertragsgegenständlichen Standorte)
- » Proaktive Wartung der Geräte (Lüfterkontrolle, Reinigung, etc.)
- » Telefonische Beratung, Hilfestellung bei Anwendungsfragen oder Problemen
- » Konfiguration neuer Benutzer
- » Einrichten neuer PCs
- » Rechtevergabe im Netzwerk (nach Rücksprache mit dem Auftraggeber)
- » Installation von Sicherheitsupdates für Betriebssysteme & Standard-Software
- » Installation von Firmwareupdates für alle Assets

3.2. Programmierstellungen bzw. Programmierarbeiten, Schnittstellenanpassungen, Erstellung von Webseiten, Abfragen, Änderungen und Neuerstellung von Datenbanken.

3.3. Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen ist IGIT berechtigt, die angefallenen Kosten dem Auftraggeber mit den jeweils gültigen Verrechnungssätzen lt. den IGIT AGB und den IGIT AGB, Zusatz Dienstleistungen in Rechnung zu stellen.

3.4. Massive strukturelle Veränderungen an Hardware- bzw. Software gehen mit Neuverhandlungen des vorliegenden Supportvertrages einher.

4. Preise / Konditionen

4.1. Vereinbarte Kosten für das SLA lt. IGIT Asset Management. Der Umfang des Supports bezieht sich auf die im Einsatz befindlichen Geräte an den Vertragsstandorten. Bei Änderung der sich an den Vertragsstandorten befindlichen Geräte werden die jeweiligen Anzahlen im IGIT Asset Management entsprechend angepasst und im jeweils darauffolgenden Monat dem neuen Umfang entsprechend abgerechnet.

4.2. Die genannten Preise verstehen sich ab Erfüllungsort. Die Kosten von Hardware, Programmträgern, Verbrauchsmaterialien sowie Dokumentationen und allfällige Vertragsgebühren werden gesondert in Rechnung gestellt.

4.3. Supportleistungen außerhalb der unter 2.3 genannten Arbeitszeiten bzw. an nicht im IGIT Asset Management angeführten Geräten (sofern sie nicht in den Supportpool integriert werden können), werden nach tatsächlichem Aufwand lt. unseren Dienstleistungskonditionen verrechnet. Die kleinste Einheit pro angefangener Hilfestellung ist 15 Minuten.

4.4. Die Kosten für die mit dem Auftraggeber vereinbarte Rufbereitschaft betragen monatlich EUR 390,00 exkl. MWSt. und werden zusätzlich zu den monatlichen Kosten für das SLA und nicht inkludierten Supportleistungen verrechnet.

4.5. Für Dienstleistungen, die in den Geschäftsräumen von IGIT erbracht werden können, jedoch auf Wunsch des Auftraggebers bei diesem erbracht werden, trägt der Auftraggeber die Kosten für Fahrt, Aufenthalt und Wegzeit für die mit der Ausführung der Dienstleistung beauftragten Personen von IGIT.

4.6. IGIT ist berechtigt, bei nach Vertragsabschluss eintretenden Steigerungen von Lohn- und Materialkosten bzw. sonstigen Kosten und Abgaben, die angeführten Beträge in Absprache mit dem Auftraggeber anzupassen.

5. Zahlung

5.1. Die vereinbarten Kosten für das SLA sind vom Auftraggeber zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer monatlich im Voraus zahlbar.

6. Vertragsdauer

6.1. Das Vertragsverhältnis, welches eine fachgerechte Analyse der am Standort eingesetzten Hardware bzw. Software voraussetzt, beginnt mit 01.08.2018 und wird auf eine Dauer von 12 Monaten abgeschlossen. Dieser Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ende der Vertragslaufzeit von einem der Vertragspartner schriftlich gekündigt werden. Sollte auf das Recht der Kündigung beiderseits verzichtet werden, verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch um jeweils einen Monat.

6.2. Der Auftraggeber kann den Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß von IGIT gegen die anzuwendenden Datenschutzvorschriften oder gegen Pflichten aus diesem Vertrag vorliegt, IGIT eine Weisung des Auftraggebers bzgl. des Datenschutzes nicht ausführen kann oder will oder IGIT den Zutritt des Auftraggebers oder der zuständigen Aufsichtsbehörde vertragswidrig verweigert.

6.3. Die Nichteinhaltung wesentlicher Vertragsbestandteile berechtigt die Vertragspartner zur vorzeitigen fristlosen Auflösung des Vertrages.

7. Standort(e)

7.1. Die Standort(e) der vertragsgegenständlichen Computersysteme sind vertraglich festgelegt. Bei einem eventuellen Standortwechsel der Computersysteme ist IGIT berechtigt, den Supportkostensatz und die Anfahrtkosten neu festzulegen oder den Vertrag vorzeitig aufzulösen.

8. Schlussbestimmungen

8.1. Alle vorangegangenen Vereinbarungen über den Gegenstand dieses Vertrages werden hiermit aufgehoben. Von diesem Vertrag abweichende Vereinbarungen bedürfen der Schriftform.

8.2. Es gelten die jeweils aktuellen AGB von IGIT als vereinbart.

Wien, am _____

Wien, am _____

Unterschrift IGIT (Auftragsverarbeiter)

Unterschrift Auftraggeber