

Anhang 1 zum Nutzungsvertrag

SILBER-Service Level Agreements (SLA)

Die nachfolgend aufgeführten Service Level Agreements gelten für die Funktionen des midcom-System .

Nr.	Service Level	Vorgabe	Penalty
1.	Verfügbarkeit des midcom-Systems	<ul style="list-style-type: none"> • Realisierung erfolgt durch Hot-Standby Server/Switch/Firewall und/oder redundanten Systemen (Server/Switch/Firewall) • Für die durchschnittliche zeitliche Verfügbarkeit des midcom-Systems (7 x 24 h pro Woche), wird mit größer oder gleich 96% abzüglich der als zulässig definierten Wartungsfenster jeweils gemessen über einen Kalenderjahr vereinbart. • 96% gemessen am midcom-Router (ohne Telekom) • Die maximale Ausfallzeit darf zwei aufeinanderfolgende Werktage nicht überschreiten. • Zu den Zeiten ohne Verfügbarkeit werden alle die Zeiten gerechnet in denen die fachliche Funktion des midcom-System nicht zur Verfügung stand, sofern durch midcom verschuldet. Die Anwendung gilt dann als verfügbar, wenn kein technischer Fehler seitens midcom vorliegt. 	<p>Unter 96% Verfügbarkeit p.a. oder einem Ausfall über zwei Werktage in Folge erfolgt 2 % Reduzierung der Abrechnungen pro Monat und pro reduzierten Prozentpunkt der Verfügbarkeit</p>
2.	Wartungsintervalle zum midcom-System	<ul style="list-style-type: none"> • Max. 24 Stunden pro Kalendermonat • Max. zweimal pro Kalendermonat • midcom strebt eine geringere Wartungszeit an und ist bestrebt, die Wartungszeiten für das midcom-Systems zu 	

		<p>konsolidieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viermal jährlich zusätzlich für mySQL-Wartungsarbeiten (je ca. 24 Stunden im Jahr) • Viermal jährlich zusätzlich für Netzwerkarbeiten (je ca. 24 Stunden im Jahr) • midcom meldet die geplanten Wartungszeiten rechtzeitig (7 Arbeitstage vorher) an die im Vertrag aufgeführten Kontaktadressen. • midcom ist bemüht die Wartungsarbeiten entweder innerhalb der Zeit von 18:00 Uhr bis 06:00 Uhr oder am Wochenende oder bundesweite Feiertage (NRW) durchzuführen. 	
3.	Performance	<ul style="list-style-type: none"> • Die durchschnittlichen Antwortzeiten von midcom (gemessen an midcom-Router (LAN) sind bei 10 parallelen Zugriffen: HTML max. 5 sec, (keine Download/Upload oder Cockpit-Oberflächen oder Auswertungen oder große Listen) <p>Falls durch einen Fehler mehrere Service Level betroffen sind, ist die Preisminderung beschränkt auf das Service Level, aus dem sich die höchste Preisminderung ergibt. Dies gilt nicht, wenn für die in den betroffenen Service Level beschriebenen Leistungen eine gesonderte Vergütung geschuldet ist.</p> <p>Soweit eine gesonderte Vergütung geschuldet ist, erfolgt auch hier eine Preisminderung.</p>	<p>80% der Zugriffe und mehr bezogen auf den Monat sollen unter den definierten Antwortzeiten bleiben.</p> <p>Unter 80 % der Erreichung der vereinbarten Performance 2 % Reduzierung der kontenbezogenen Abrechnungen pro Monat und pro reduziertem Prozentpunkt der Performance</p>
4.	Support für betriebliche Fehlermeldungen zur midcom-System	<p>Der Support durch midcom Mitarbeiter für betriebliche Fehlermeldungen durch einen von dem Kunden zu benennenden Ansprechpartner erfolgt von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Der Support erfolgt zu den im Vertrag unter §1 benannten Konditionen</p>	

		zu Unterstützungsleistungen.	
5.	Meldung von auftretenden technischen und fachlichen Fehlern	<ul style="list-style-type: none"> • midcom meldet selbst erkannten Fehler unmittelbar an das Unternehmen. • Fehlermeldungen durch midcom erfolgen per Fax und per Email, bei Fehlern der Priorität 1 zusätzlich per Telefon. • midcom meldet zu einem selber erkannten oder gemeldeten Fehler an den Kunden innerhalb von 4 Stunden die geschätzte Fehlerdauer. • midcom ist bemüht die Fehler der Priorität 1 (betriebsverhindernde) an innerhalb der unter 4 benannten Supportzeiten innerhalb von zwei Werktag zu beheben. Definition: betriebsverhindernd == das System ist nicht verfügbar. • midcom ist bemüht die Fehler der Priorität 2 (betriebseinschränkend) an innerhalb der unter 4 benannten Supportzeiten innerhalb von vier Werktagen zu beheben. Definition: betriebseinschränkend == definierte fachliche Funktionen sind nicht verfügbar. • midcom ist bemüht die Fehler der Priorität 3 (Schönheitsfehler: z.B. an der GUI) an innerhalb der unter 4 benannten Supportzeiten innerhalb von fünfzehn Werktagen zu beheben. • Die Fehlerbehebung erfolgt zu den im Vertrag unter §1 benannten Konditionen zu Unterstützungsleistungen. 	