

Service Level Agreement

für die SaaS-Anwendung teamkit und die dazugehörige App für mobile Endgeräte

abgeschlossen zwischen

- A. hotelkit GmbH (FN 378467 w) mit Sitz in A-5020 Salzburg, Marie-Andeßner-Platz 1 (die "hotelkit GmbH");
und
B. der Kunde, wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegeben (der "Kunde", gemeinsam mit der hotelkit GmbH die "Parteien" sowie jeweils einzeln die "Partei")

wie folgt:

Präambel

Im Zusammenhang mit den Dienstleistungen gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen verpflichtet sich die hotelkit GmbH zu den in dieser Service Level-Vereinbarung ("**SLA**") festgelegten Service Levels. Die hotelkit GmbH strebt an, die hier beschriebenen Service Levels zu übertreffen und die bestmöglichen Service Levels zu erreichen.

1 Geltungsbereich

1. Dieses SLA gilt ausschließlich für die Bereitstellung der im Hauptvertrag geregelten SaaS-Anwendung sowie den Zugang über die dazugehörige App ("**Software-Plattform**") durch die hotelkit GmbH an den Kunden auf der Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und ist nicht auf andere Vereinbarungen zwischen den Parteien übertragbar.
2. Sollten Bestimmungen dieser SLA den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen widersprechen, haben die Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Vorrang.
3. Wartungs- und Supportleistungen werden von der hotelkit GmbH während der Laufzeit gemäß den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Kunden erbracht und umfassen insbesondere folgende Leistungen:
 - a. Bereitstellung der Software-Plattform: Dabei handelt es sich um eine cloudbasierte Softwarelösung, die speziell für interne Betriebsabläufe und Zusammenarbeit entwickelt wurde. Die hotelkit GmbH bietet verschiedene Module und Funktionen, die für unterschiedliche Zwecke genutzt werden können. Die Software zielt darauf ab, die Effizienz und Servicequalität zu steigern, indem die interne Kommunikation und Koordination verbessert wird.
 - b. Entwicklung/Bereitstellung von Software-Plattform Updates (Optimierung, Funktionalität, Betriebssicherheit, Datensicherheit).
 - c. Hosting und Betrieb der Server-Infrastruktur zur Bereitstellung der Software-Plattform. Die Bereitstellung, Pflege und Administration der Software wird vollständig von der hotelkit GmbH übernommen. Die Infrastruktur wird von Drittanbietern bereitgestellt (wie dargestellt in §6.3).

Die Bereitstellung der für die Nutzung der Software-Plattform erforderlichen Systeme wie Smartphones oder Computersysteme durch die hotelkit GmbH sowie geeignete Internetverbindungen sind ausdrücklich von diesem SLA ausgenommen.

2 Allgemeine Sicherheitsmaßnahmen, Überwachung

1. Die hotelkit GmbH ergreift ständig Maßnahmen, um die Sicherheit der Software-Plattform und der auf ihren Servern gespeicherten Daten zu verbessern. Die von der hotelkit GmbH getroffenen Maßnahmen werden regelmäßig auf ihre Wirksamkeit überprüft und entsprechend aktualisiert.
2. Die hotelkit GmbH überwacht kontinuierlich die Serverumgebung der Software-Plattform mithilfe geeigneter technischer Hilfsmittel zur frühzeitigen Erkennung und Dokumentation von Kapazitätsengpässen, Angriffen und Störungen.

3 Supportzeiten

1. In Österreich sind Arbeitstage Bankarbeitstage, in der Regel von Montag bis Freitag, mit Ausnahme von Feiertagen in Salzburg.
2. Die hotelkit GmbH steht dem Kunden zu folgenden Supportzeiten zur Verfügung: Montag bis Freitag, außer an österreichischen Feiertagen: 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr (MEZ/MESZ).
3. Die hotelkit GmbH bietet Kundensupport in englischer und deutscher Sprache.

4 Kommunikationskanäle

Stellt der Kunde eine Störung fest, informiert er die hotelkit GmbH unverzüglich. Folgende Kommunikationskanäle stehen dem Kunden zur Verfügung:

1. **Telefon:** Das Customer Success Team kann während der Supportzeiten (§3) telefonisch erreicht werden:
+43 662 238080
+49 89 21547200
+34 91 9034590
2. **Feedback-Formular:** Es besteht die Möglichkeit, innerhalb der Software-Plattform eine Nachricht zu senden. Diese kann in der Browserversion der Software-Plattform über den Button „SUPPORT“ auf der rechten Seite und in der App über den Menüpunkt „SUPPORT“, versendet werden.
3. **E-Mail:** Senden Sie eine E-Mail an support@hotelkit.net.

5 Support Service-Levels

Die hotelkit GmbH wird alle Support-Tickets gemäß der untenstehenden Tabelle bestätigen und darauf antworten. Der Kunde erkennt an, dass die Lösungszeiten je nach Komplexität des gemeldeten Problems und/oder Art der erforderlichen Lösung variieren können. Dementsprechend erkennt der Kunde an und stimmt zu, dass die untenstehenden Lösungszeiten nur als Referenz dienen und von hotelkit GmbH nicht garantiert werden. Das Versäumnis von hotelkit GmbH, die Lösungszeiten einzuhalten, stellt keinen ausreichenden Grund für die Kündigung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen dar.

1. Den Code betreffende Probleme

Ein Severity-Level-Issue weist in der Regel auf ein kritisches Problem in Ihrem Code hin, das sofortige Aufmerksamkeit und Lösung erfordert. Diese Art von Problemen können schwerwiegende Folgen haben und zu Systemausfällen, Sicherheitslücken oder Datenverlusten führen. Die von der hotelkit GmbH definierten Severity-Levels werden im Folgenden erläutert. Eine genauere Zuordnung finden Sie in *Tabelle 1. Reaktionen und*

*Lösungszeit.***1.1 Severity-Level 1**

Die browserbasierte Benutzeroberfläche der Software-Plattform ist nicht zugänglich und die App lädt keinen Inhalt, sodass die Nutzung der Software-Plattform vollständig unmöglich ist. Darüber hinaus überschreitet die Referenzreaktionszeit 2 Minuten oder mindestens 50% der Messungen der Referenzreaktionszeit sind über einen Zeitraum von mehr als einer Minute fehlgeschlagen.

1.2 Severity-Level 2

Ein Großteil der Kunden kann bestimmte Komponenten der Software-Plattform nicht nutzen.

1.3 Severity-Level 3

Die Software-Plattform ist im Allgemeinen funktionsfähig, es gibt jedoch geringfügige Probleme, die bestimmte Teilfunktionen betreffen, wie z.B. die Erstellung von Inhalten oder das Absenden von Kommentaren, für eine kleine Gruppe von Kunden. Darüber hinaus können einige Kunden aufgrund von serverseitigen Fehlern Verzögerungen beim Zugriff auf die browserbasierte Benutzeroberfläche erleben, und einige Kunden könnten langsame Ladezeiten oder nicht verfügbare Inhalte in der App feststellen. Das Hauptproblem tritt auf, wenn die Referenzreaktionszeit mehr als 2 Minuten 30 Sekunden überschreitet oder über einen Zeitraum von 5 Minuten konstant über 15 Sekunden liegt.

Die hotelkit GmbH ist verpflichtet, Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers einzuleiten, sobald dieser der hotelkit GmbH bekannt wird. Bei dringenden Fehlern setzt der Kunde eine Frist zur Einleitung von Maßnahmen (Reaktionszeit) und/oder zur Beseitigung des Fehlers (Lösungszeit).

Tabelle 1: Reaktions- und Lösungszeit

Severity-Level *	Problembeschreibung	Reaktionszeit		Lösungszeit	
		Geschäftszeiten	Außerhalb der Geschäftszeiten	Geschäftszeiten	Außerhalb der Geschäftszeiten
Severity 1	a) die Software ist nicht verfügbar, ODER b) Schlüsselkomponente(n) der Kernfunktionalität der Software funktionieren nicht UND es ist keine Abhilfe verfügbar, UND c) mehr als 80 % der autorisierten Nutzer eines Kunden sind betroffen	0,5 Stunden	4 Stunden	2 Stunden	6 Stunden
Severity 2	a) Die Kernfunktionalität der Software funktioniert nicht, ABER es gibt Abhilfe, UND b) mehr als 50% der autorisierten Nutzer eines Kunden sind betroffen	8 Geschäftsstunden		24 Geschäftsstunden	
Severity 3	a) Nicht-Kernfunktionen der Software funktionieren nicht. Das Problem hat keine direkte Auswirkung auf die Fähigkeit der Nutzer, die Software zu nutzen ODER b) Weniger als 50% der autorisierten Nutzer eines Kunden sind betroffen	16 Geschäftsstunden		-	

- I) Das Severity-Level eines Fehlers kann angepasst werden, um seine tatsächlichen Auswirkungen gemäß den Kriterien der Severity-Levels widerzuspiegeln. Sind für das neue Severity-Level längere Reaktions- oder Lösungszeiten vorgesehen, so gelten diese auf der Grundlage des Zeitpunkts, zu dem der Fehler ursprünglich bekannt wurde. Wird durch die Änderung der Kategorie die Lösungszeit verkürzt, so wird der Zeitpunkt der Änderung des Severity-Levels zur Berechnung der neuen Reaktions- und/oder Lösungszeit herangezogen.
- II) Ist für die Lösung des Problems die Lieferung oder der Vertrieb der Software-Plattform über einen Drittanbieter erforderlich und kommt es dadurch zu Verzögerungen, auf die die hotelkit GmbH keinen Einfluss hat, so ist diese Verzögerung von der Lösungsfrist ausgenommen.

6 Verpflichtungen der hotelkit GmbH

- Die hotelkit GmbH wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um eine hohe Gebrauchstauglichkeit, Verfügbarkeit und Sicherheit der Software-Plattform zu gewährleisten und die im SLA genannten Parameter einzuhalten.
- Auf Verlangen des Kunden werden Fehlermeldungen in geeigneter Form erstellt.
- Beauftragt die hotelkit GmbH Subunternehmer mit der Erbringung von Leistungen, die für die Bereitstellung der Software-Plattform erforderlich sind, wie z.B. die Bereitstellung von Servern, Rechenzentrumsflächen, Kommunikationsnetzen oder Gateways, verpflichtet sich die hotelkit GmbH, mit diesen Anbietern Service Level Agreements abzuschließen, die den hier vereinbarten Regelungen entsprechen und/oder sonstige Maßnahmen zu ergreifen, die sicherstellen, dass die Einhaltung dieses SLA gewährleistet werden kann. Folgende Subunternehmer wurden beauftragt:

Tabella 2: von der hotelkit GmbH beauftragte Subunternehmer

Nr.	Auftragnehmer / Dienstleistung	Drittanbieter SLA		
		Garantierte Verfügbarkeit	Reaktionszeit zu Geschäftszeiten	Reaktionszeit außerhalb der Geschäftszeiten
1	1&1 IONOS SE Bereitstellung von virtuellen Servern für Live-Umgebungen und zum Zweck des Lastausgleichs (Karlsruhe, Deutschland)	99,95 % monatlicher Durchschnitt	max. 60 Minuten	max. 60 Minuten
2	Diva-e NEXT GmbH Bereitstellung von Rack- & dedizierten Servern für Live-Umgebungen und zum Zweck des Lastausgleichs (Frankfurt a. M., Deutschland)	99,50 % Jahres- durchschnitt	max. 2 Stunden	max. 4 Stunden
3	ANEXIA Internetdienstleistungs GmbH Bereitstellung von virtuellen Servern zum Zweck des Lastausgleichs (Wien, Österreich)	99,50 % monatlicher Durchschnitt	max. 60 Minuten	max. 60 Minuten

Maßnahmen zur Erhöhung der Verfügbarkeit:

Erhöhte Redundanz durch den Einsatz und die ständige Verfügbarkeit von zwei unabhängigen, gespiegelten Live-Systemen von verschiedenen, wirtschaftlich unabhängigen Betreibern (Georedundanz); betrifft Nr. 1 und 2

7 Verpflichtungen des Kunden

- Der Kunde informiert hotelkit GmbH im Falle von Fehlfunktionen oder vollständigem Ausfall der Software-

- Plattform und unterstützt hotelkit GmbH bei Bedarf bei der Fehlerbehebung.
2. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, dafür zu sorgen, dass seine technische Infrastruktur den aktuellen technischen Standards entspricht.

8 Ausschlüsse

Folgende Fehler und Einschränkungen sind ausdrücklich vom SLA, der Berechnung der garantierten Verfügbarkeit sowie der Reaktions- und Lösungszeiten ausgeschlossen:

1. Störungen aufgrund höherer Gewalt oder aufgrund von Ereignissen, für welche die hotelkit GmbH nicht verantwortlich ist. Hierzu gehören insbesondere Streiks, Aussperrungen, behördliche Anordnungen, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen der Leistungen von Telekommunikationsunternehmen usw., unabhängig davon, ob diese bei der hotelkit GmbH oder deren Kooperationspartnern oder Subunternehmern auftreten.
2. Störungen und Ausfälle, die durch oder bei der Verwendung von veralteter Software verursacht werden, wenn die hotelkit GmbH für diese Verwendung nicht verantwortlich war. Eine Software ist veraltet, wenn der jeweilige Softwarehersteller den aktiven Support für die verwendete Software oder Softwareversion eingestellt hat, diese als veraltet gekennzeichnet hat oder die Software sonst nicht dem aktuellen Stand der Technik entspricht.
3. Störungen, die durch SLA-widriges Verhalten des Kunden verursacht werden.
4. Verzögerungen bei der Fehlerbehebung, die durch mangelnde Unterstützung bei der Fehlerbehebung seitens des Kunden entstehen, sofern diese mangelnde Unterstützung der Hauptgrund für die Verzögerung war.

9 Antrag auf Servicegutschrift

1. Um eine Beschwerde einzuleiten, muss der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach dem Monat, in dem die Reaktionszeit und/oder die Lösungszeit nicht dem angemessenen Severity-Level entsprach, einen Antrag an support@hotelkit.net stellen.
2. Der Antrag soll Folgendes enthalten:
 - a. Verwenden Sie "SLA Claim" als Betreff der Anfrage.
 - b. Geben Sie die Daten und Zeiten an, für die eine Servicegutschrift beantragt wird.
 - c. Fügen Sie alle relevanten Informationen bei, die die behauptete Nichtverfügbarkeitszeit, Reaktionszeit oder Lösungszeit belegen. Wenn eine Servicegutschrift gewährt wird, wird diese ausschließlich für die zukünftige Nutzung durch den Kunden ausgestellt. Eine Rückerstattung ist nicht möglich und die Servicegutschrift kann nicht auf einen anderen hotelkit-Kunden oder ein anderes Konto übertragen werden.
3. Die hotelkit GmbH wird alle vernünftigerweise verfügbaren Informationen nutzen, um die Berechtigung einer Servicegutschrift basierend auf dem Anspruch zu bewerten und eine Entscheidung nach Treu und Glauben zu treffen.

10 Berechnung der Servicegutschrift

Für den Fall, dass der Support Service-Level innerhalb eines Kalendermonats die Reaktionszeiten und/oder Lösungszeiten nicht einhält und die hotelkit GmbH dafür verantwortlich ist, wird die hotelkit GmbH unter Berücksichtigung der Regelungen in §8 eine Servicegutschrift an den Kunden ausstellen. Die Berechnung der Servicegutschrift erfolgt nach folgenden Maßstäben:

1. Bei Überschreitung der in 5 vereinbarten Reaktions- und Lösungszeiten kann dem Kunden eine Gutschrift in Höhe von 5% des monatlichen Entgelts pro angefangener Zeiteinheit (gemäß der Tabelle in 5) gewährt

werden, die nur für zukünftige Zahlungszeiträume verwendet werden kann.

2. Eine Gutschrift ist auf 15% der aktuellen Monatsgebühr begrenzt. Dies gilt auch, wenn mehrere unabhängige Fehler zu einer großen Anzahl von Überschreitungen der Parameter führen.
3. Die Gutschrift ist auf die Vertragsmonate beschränkt, in denen die genannten Parameter überschritten wurden.