



Service-Level-Vereinbarung (SLA)

1 Grundlegende Informationen

Diese Service-Level-Vereinbarung ("SLA-Vereinbarung") enthält die Bedingungen der vereinbarten Serviceebene zwischen der Firma ALFA LOGISTIKA d.o.o., USt-IdNr. 02706843298, ("AL, der Anbieter") und jedem Unternehmen, jeder Organisation, Institution oder juristischen Person ("Benutzer, Kunde, Käufer"), die die Dienstleistungen von AL nutzen.

2 Ziele und Aufgaben

Der Zweck dieser Vereinbarung ist es, angemessene Serviceelemente und Verpflichtungen zwischen den Vertragsparteien sicherzustellen, die sich aus dieser Vereinbarung ergeben, alles mit dem Ziel, eine konsistente Unterstützung und Bereitstellung von IT-Diensten für Kunden durch den Anbieter zu gewährleisten.

Das Ziel dieser Vereinbarung ist es, eine klare Vereinbarung über die Bereitstellung von IT-Kundensupport-Diensten durch den Anbieter zu treffen.

Die Aufgaben dieser Vereinbarung sind:

- Klarstellung der Bedingungen zwischen den Vertragsparteien hinsichtlich des vereinbarten Umfangs des Kundensupports, wie vereinbart.
- Trennung von Kundensupport-Diensten von grundlegenden IT-Diensten.
- Definition der Methode zur Bereitstellung von Kundensupport-Diensten.
- Abstimmung der Wahrnehmung der erwarteten Methode zur Bereitstellung von Kundensupport-Diensten mit der tatsächlich vereinbarten Methode zur Bereitstellung von Kundensupport-Diensten durch den Anbieter.

3 Dienstleistung

Diese Vereinbarung bezieht sich auf die Dienstleistungen, die über die Kundendienstabteilung des Anbieters erbracht werden, die darin besteht, Probleme für Kunden während der Nutzung der Dienste des Anbieters zu lösen.

3.1 Umfang der Kundensupport-Dienste

Die Kundensupport-Dienste umfassen:

- Telefonischer Support,
- E-Mail-Support,
- Remote-Support,



3.1.1 Telefonischer Support

Er umfasst die Entgegennahme von Anfragen per Telefon sowie die vollständige Kommunikation bezüglich der Problembhebung.

3.1.2 E-Mail-Support

Er umfasst die Entgegennahme von Anfragen per E-Mail sowie die vollständige Kommunikation bezüglich der Problembhebung.

3.1.3 Remote-Support

Er umfasst Unterstützung über Remote-Systeme oder Remote-Zugriff auf den Computer des Kunden.

3.2 Pflichten des Kunden

Die Pflichten des Kunden bei der Nutzung von Kundensupport-Diensten sind:

- Pünktliche Begleichung aller Forderungen,
- Einhaltung der vereinbarten Service-Level-Vereinbarung (SLA),
- Sicherstellung der Verfügbarkeit,
- Einhaltung der Arbeitszeiten des Anbieters, während derer Kundensupport-Dienste verfügbar sind.

3.3 Verfügbarkeit des Kundensupports

Die Arbeitszeiten, während derer vom Lieferanten bereitgestellte Kundensupport-Dienste verfügbar sind, lauten wie folgt:

Montag bis Freitag von 8:00 bis 16:00 Uhr (im Folgenden als reguläre Arbeitszeit bezeichnet),

Montag bis Freitag von 16:00 bis 21:00 Uhr (im Folgenden als außerhalb der regulären Arbeitszeit bezeichnet).

Kundensupport-Dienste, die vom Lieferanten bereitgestellt werden, sind an Wochenenden und Feiertagen nicht verfügbar, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

Telefon-Support:

Telefonischer Support ist während der Arbeitszeiten des Lieferanten verfügbar. Alle Anrufe außerhalb der Arbeitszeiten werden nicht entgegengenommen und bearbeitet.

E-Mail-Support:

Der E-Mail-Support ist während der Arbeitszeiten des Lieferanten verfügbar. Alle außerhalb der Arbeitszeiten gesendeten E-Mails werden gesammelt und am nächsten Arbeitstag zur Bearbeitung weitergeleitet.

4 Dienstsegmente und –ebenen

4.1 Dienstsegmente

Die durch diese SLA-Vereinbarung definierten Dienstsegmente des Kundensupports umfassen:

- Reaktionszeit,



- Verfügbarkeitstage,
- Verfügbarkeitszeit,
- Priorität,
- Methode zur Entgegennahme von Anfragen.

4.1.1 Reaktionszeit

Dies ist die Zeit, innerhalb derer der Anbieter auf die Anfrage des Kunden reagiert und den Prozess zur Problembehebung einleitet.

4.1.2 Verfügbarkeitstage

Dies sind die Wochentage, an denen der Anbieter für die Entgegennahme von Anfragen des Kunden verfügbar sein wird.

4.1.3 Verfügbarkeitszeit

Dies sind die täglichen Arbeitszeiten, während derer der Anbieter für den Kunden für die Entgegennahme von Anfragen und die Lösung von Problemen zur Verfügung steht.

4.1.4 Priorität

Dies ist die Reihenfolge, in der der Anbieter Anfragen/Probleme in Bezug auf andere Kunden angehen wird.

4.1.5 Methode zur Entgegennahme von Anfragen

Dies ist die vereinbarte Methode zur Entgegennahme von Anfragen. Es kann sein:

- E-Mail-Support,
- Telefonischer Support.

4.2 Dienstleistungsebenen (SLA)

Es gibt drei mögliche Servicestufen. Servicestufen werden durch Ordinalzahlen und Symbole gekennzeichnet:

L1 - wobei die Zahl eins die niedrigste Servicestufe darstellt,

L2 - wobei die Zahl zwei die mittlere Servicestufe darstellt,

L3 - wobei die Zahl drei die höchste Servicestufe darstellt.

4.2.1 Servicestufe L1

Die Servicestufe L1 umfasst:

- E-Mail-Support,
- Reguläre Arbeitszeiten,
- Reaktionszeit bis zu 48 Stunden,
- Priorität 3,
- Remote-Support.



4.2.2 Servicestufe L2

Die Servicestufe L2 umfasst:

- E-Mail-Support,
- Reguläre Arbeitszeiten,
- Reaktionszeit bis zu 24 Stunden,
- Priorität 2,
- Remote-Support.

4.2.3 Servicestufe L3

Die Servicestufe L3 umfasst:

- E-Mail-Support,
- Reguläre Arbeitszeiten,
- Außerhalb der regulären Arbeitszeiten,
- Telefonischer Support,
- Reaktionszeit bis zu 8 Stunden,
- Remote-Support,
- Priorität 1,
- Vor-Ort-Support.

5 Sonstige Bestimmungen

Sofern nicht anders im Dienstvertrag zwischen Anbieter und Kunde oder einem weiteren Verkäufer festgelegt, wird implizit der Support der ersten Stufe (L1) angenommen. Dies wird als Standard-Supportstufe angewendet, wenn die spezifische Supportstufe nicht ausdrücklich definiert oder zwischen den Parteien vereinbart wurde. Diese Service-Level-Vereinbarung ist ab dem 1. Oktober 2020 wirksam.