

# Service Level Agreement (SLA)

„QR Planet GmbH“, Mariahilfer Straße 7/2, 1060 Wien, Österreich, nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt, legt großen Wert auf den stabilen Betrieb sowie Zuverlässigkeit unserer QR Code Plattform <https://qr1.at> als auch der involvierten Server-Systeme allgemein.

Alle Serverdienste werden von uns automatisiert überwacht, so dass unsere Techniker bei auftretenden Störungen selbstständig tätig werden, um Fehler schnell beheben zu können.

Bei einzelnen, nicht globalen Störungen innerhalb eines Kundenaccounts, welche uns durch den Kunden selbst gemeldet werden, sorgen wir natürlich ebenfalls für eine schnellstmögliche Problembehebung.

Dieses Service-Level-Agreement (SLA) beinhaltet Angaben zu:

- der von Auftragnehmer übernommenen Gewährleistung
- zur Sicherung der Daten
- Leistungsanpassungen an Tarifen/Paketen
- Tarif-/Paketwechseln

## Gewährleistung

Der Auftragnehmer gewährleistet die Erbringung aller Dienste auf der QR Code Plattform nach Maßgabe dieser Vereinbarung. Dabei wird keine Gewähr für Störungen übernommen, die auf

- höherer Gewalt
- Eingriffe Dritter
- Eingriffe des Kunden
- Modifikationen an der technischen Infrastruktur des Kunden
- an den Netzen von Übertragungswegebetreibern

beruhen.

Der Auftragnehmer garantiert eine jährliche, mittlere Verfügbarkeit der Serverdienste von 99,9%. Sollte diese garantierte Verfügbarkeit nicht erreicht werden, steht dem Kunden ein gestaffeltes Minderungsrecht zu:

| Erreichbarkeit | Minderungsrecht |
|----------------|-----------------|
| < 99,9 %       | 10 %            |
| < 99,8 %       | 20 %            |
| < 99,5 %       | 50 %            |
| < 99,0 %       | 100 %           |

Das Minderungsrecht in Prozent bezieht sich auf die monatlichen Entgelte/Grundgebühren. Gebühren für etwaige Zusatzleistungen oder Individualleistungen sind nicht inbegriffen. Geplante Wartungen für Updates oder Security fixes zählen nicht als Downtime.

## Datensicherung / Backup

Der Auftragnehmer erstellt tägliche Backups von allen Datenbanken einer Vorhaltszeit von bis zu fünf Kalendertagen zur kostenfreien Wiederherstellung der Kundendaten bei durch den Auftragnehmer verschuldeten Datenverlust.

Darüber hinaus unterstützt der Auftragnehmer den Kunden bei durch ihn selbst verschuldetem Datenverlust im Rahmen des in den AGB festgelegten Leistungsumfangs und prüft insbesondere die Möglichkeit der kostenpflichtigen Wiederherstellung der Kundendaten aus einer Datenbanksicherung. Die Preise für eine solche Wiederherstellung werden nach Aufwand mit dem Kunden vereinbart.

## **Leistungsanpassungen / Tarifwechsel**

Ein Wechsel des genutzten Pakets in ein höherpreisiges Paket ist jederzeit kostenlos möglich. Vorausbezahlte Beträge werden auf den Verrechnungszeitraum angepasst, sodass für Sie kein finanzieller Nachteil entsteht. Die Vertragslaufzeit beginnt allerdings vom Zeitpunkt des Paketwechsels an entsprechend des neuen Pakets wie bei einer Neubestellung an zu Laufen.

Der Auftragnehmer ist darüber hinaus berechtigt, Neukunden Pakete anzubieten, die verbesserte oder andere Leistungen enthalten, als dies für Bestandskunden der Fall ist. Ein Wechsel zu einem gleichpreisigen „Neukunden“-Paket ist entsprechend der vorstehenden Bedingungen möglich.

Das Service Level Agreement (SLA) wurde zuletzt am 1.April 2021 aktualisiert.