



modulint e.U.

Wattmanngasse 58/11/6

A-1130 Wien / Österreich

Telefon +43 1 305 68 69

E-Mail office@modulint.at

www.modulint.at

Service Level Agreement

Modulint bietet Services auf hohem Niveau. Ausfälle und Störungen können jedoch nicht immer vermieden werden.

Wartungsfenster

Um einen reibungslosen Betrieb der Kundensysteme zu gewährleisten, werden Wartungsarbeiten an den Servern und dem Serversystem jeweils **Donnerstags zwischen 01:00 und 05:00** durchgeführt. In diesen Zeiträumen kann es – trotz höchster Sorgfalt – zu Betriebsunterbrechungen kommen.

Verfügbarkeit der Leistungen

Automatisierte und technische Leistungen, wie der Betrieb von Servern und der darauf betriebenen Softwareprodukte, werden möglichst jederzeit – **mindestens 98 % im Jahresmittel** – zur Verfügung gestellt. Sollte eine solche Leistung, wie beispielsweise die Verfügbarkeit eines Kundenservers, nicht mindestens 98% im Jahresmittel verfügbar sein, erstattet Modulint anteilmäßig die Kosten für die nicht verfügbare Leistung. Eine Leistung gilt ab dem Zeitpunkt als nicht verfügbar, an dem der Kunde Modulint unter stoerung@modulint.at benachrichtigt hat, und eine automatisierte Empfangsbestätigung von Modulint erhalten hat. Sollte Modulint den Ausfall vorher selbst entdeckt haben, gilt dieser frühere Zeitpunkt als Beginn des Ausfalls. Alle betroffenen Leistungen gelten während den Wartungsfenstern (siehe oben) als verfügbar.

Wiederherstellung der Verfügbarkeit

Sofern nicht anders vereinbart, werden nicht erreichbare Systeme während den Bürozeiten von Modulint wieder in Stand gesetzt. Auf Wunsch des Kunden kann bei Verfügbarkeit Notfallsupport beauftragt werden. Dieser wird gesondert laut den Verrechnungssätzen in Rechnung gestellt.

FN 336 743k
Handelsgericht Wien
UID Nr.: ATU 647 369 77