

## ANLAGE

### Service Level Vereinbarung (SLA)

#### ATOSS STAFF EFFICIENCY SUITE Cloud Solution

#### DEUTSCH - NEDERLANDS

Diese Anlage beschreibt die SERVICE LEVEL, an welchen sich die GESELLSCHAFT im Rahmen der Bereitstellung des CLOUD SERVICE auf der Grundlage des VERTRAGS mit dem KUNDEN gebunden fühlt.

Soweit im Folgenden nicht abweichend geregelt, gelten für diese Anlage in Bezug auf sämtliche Begriffe in Großbuchstaben die unter II. Teil der CLOUD AGB bestimmten Definitionen und Klarstellungen entsprechend.

Von dieser Anlage existiert eine Fassung in deutscher und niederländischer Sprache. Die englische Fassung ist eine Leseabschrift und nicht verbindlich. Sollte es zwischen beiden Fassungen Differenzen geben, ist ausschließlich die Fassung in deutscher Sprache verbindlich.

Diese Anlage gliedert sich in die folgenden Teilbereiche:

- I. Teil: Verfügbarkeit ..... 1
- II. Teil: Reporte ..... 3
- III. Teil: SUPPORT HOTLINE ..... 3

#### I. Teil: Verfügbarkeit

1. Verfügbarkeit: Die GESELLSCHAFT erbringt den CLOUD SERVICE mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % im Monat. Jegliche Bereitstellung außerhalb dieser vereinbarten Verfügbarkeit ist nicht geschuldet.

Relevanter Messpunkt für die Berechnung der monatlichen Verfügbarkeitsrate des CLOUD SERVICE ist der Übergabepunkt in das Internet. Beeinträchtigungen bei der Datenübertragung über den relevanten Messpunkt hinaus, etwa im Internet zum KUNDEN und / oder im Bereich der IT-Anlage des KUNDEN, liegen im alleinigen

Deze bijlage beschrijft de SERVICE LEVEL waaraan de VENNOOTSCHAP gebonden is in het kader van het leveren van de CLOUD SERVICE op basis van een CONTRACT met de KLANT.

Tenzij hieronder anders wordt bepaald, zijn de in deze bijlage gebruikte termen dezelfde als die welke in II zijn vermeld. Een deel van de Algemene Voorwaarden van de CLOUD komen overeen met bepaalde definities en verduidelijkingen.

Een exemplaar van deze bijlage is beschikbaar in het Duits en in het Nederlands. De Nederlandse versie is een leesexemplaar en is niet authentiek (bindend). Mochten er verschillen zijn tussen de twee versies dan is alleen de versie in de Duitse taal bindend.

Deze bijlage is onderverdeeld in de volgende delen:

- I. Deel: Beschikbaarheid ..... 1
- II. Deel: Rapporten ..... 3
- III. Deel: SUPPORT HOTLINE ..... 3

#### I. Deel: Beschikbaarheid

1. Beschikbaarheid: De vennootschap CLOUD SERVICE aan met een beschikbaarheid van 99,5% per maand. Een voorziening buiten deze overeengekomen beschikbaarheid is niet vereist.

Het relevante meetpunt (referentiepunt) voor de berekening van de maandelijkse beschikbaarheidsgraad van de CLOUD SERVICE is het overdrachtpunt op internet. De KLANT is als enige verantwoordelijk voor de beperkingen in de gegevensoverdracht buiten het relevante meetpunt, bijvoorbeeld op

Verantwortungsbereich des KUNDEN.

internet ten aanzien van de KLANT en/of op het gebied van het IT-systeem van de KLANT.

Die Verfügbarkeit wird von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr (MEZ) sowie am 24.12. und 31.12. jeweils von 08.00 bis 12.00 Uhr (MEZ), außer an bundeseinheitlichen Feiertagen pro Woche innerhalb eines Monats erfasst und berechnet sich für einen betreffenden Monat wie folgt:

De beschikbaarheid wordt van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur (Midden-Europese tijd) en op 24.12 en 31.12 uur van 08.00 tot 12.00 uur (Midden-Europese tijd), behalve op nationale feestdagen per week binnen een maand geregistreerd en voor een bepaalde maand als volgt berekend:

(GESAMTZEIT – ERLAUBTER SERVICEAUSFALL – UNGEPLANTER SERVICEAUSFALL)

X100\*

(GESAMTZEIT –ERLAUBTER SERVICEAUSFALL)

*\*Die berechnete Verfügbarkeitsrate wird auf eine Zehntelstelle gerundet, hierbei gilt: Jede Hundertstelstelle zwischen 0 und 4 wird abgerundet und von 5 bis 9 aufgerundet.*

(TOTALE TIJD – toegestane serviceuitval - ongeplande serviceuitval)

X100\*

(TOTALE TIJD –TOEGESTANE SERVICEUITVAL)

*\*De berekende beschikbaarheidsgegevens worden afgerond op een tiende van een cijfer, hierbij geldt elk honderdste cijfer tussen 0 en 4 wordt naar beneden afgerond en van 5 tot 9 wordt naar boven afgerond*

- |  |  |
|--|--|
| <p>(1) "GESAMTZEIT" meint die Gesamtzahl der Minuten im jeweiligen Kalendermonat.</p> <p>(2) "UNGEPLANTER SERVICEAUSFALL" meint die Gesamtzahl der Minuten, die der CLOUD SERVICE im jeweiligen Kalendermonat nicht verfügbar ist und die Nichtverfügbarkeit auch nicht durch einen „ERLAUBTEN SERVICEAUSFALL“ gerechtfertigt ist.</p> <p>(3) "ERLAUBTER SERVICEAUSFALL" meint die Gesamtzahl der Minuten, die der CLOUD SERVICE im jeweiligen Kalendermonat nicht verfügbar ist, aber die Nichtverfügbarkeit auf mindestens einem nachfolgend genannten Umstand beruht: (i) Wartungsarbeiten in den unter Ziffer 1.2 definierten Wartungsfenstern, (ii) vorübergehende Zugangssperrung gemäß § 5 Ziffer 1 der CLOUD AGB, (iii) Abschaltung zur erforderlichen Schadensabwehr oder zu Sicherheitswecken bei Notfällen des CLOUD SERVICE, (iv) Störungen, die auf einer rechts- oder vertragswidrigen Nutzung durch den KUNDEN beruhen oder durch das Versäumnis des KUNDEN, erforderliche Konfigurationen, Systemvoraussetzungen oder Mitwirkungspflichten einzuhalten, verursacht werden, (v) Störungen aufgrund unsachgemäßer oder von der Anzeige in den MODULEN bzw. vom Lastprofil abweichender oder die Systemressourcen übersteigender Nutzung - die Systemressourcen werden auf Basis der jeweils aktuellen Lizenzierungsdaten dimensioniert -, (v) Störungen des Internets (z. B. durch einen</p> | <p>(1) "Totale TIJD" betekent het totale aantal minuten in de respectieve kalendermaand.</p> <p>(2) "Ongeplande serviceuitval" betekent het totale aantal minuten dat de CLOUD SERVICE in de betreffende kalendermaand niet beschikbaar is en dat de niet-beschikbaarheid niet wordt gerechtvaardigd door een "toegestane serviceuitval".</p> <p>(3) "Toegestane serviceuitval" betekent het totale aantal minuten dat de CLOUD SERVICE in de betreffende kalendermaand niet beschikbaar is maar de onbeschikbaarheid te wijten is aan ten minste een van de volgende omstandigheden: i) onderhoudswerkzaamheden in de onder punt 1.2 gedefinieerde onderhoudsvensters, (ii) tijdelijke blokkering van de toegang in overeenstemming met § 5 punt 1 van de CLOUD AV, (iii) de uitschakeling om noodzakelijke schade te voorkomen of voor veiligheidsdoeleinden in geval van noodsituaties van de CLOUD SERVICE, (iv) storingen die gebaseerd zijn op illegaal of contractueel inbreukmakend gebruik door de KLANT of die veroorzaakt worden door het niet naleven door de KLANT van noodzakelijke configuraties, systeemvereisten of verplichtingen tot samenwerking, (v) storingen die worden veroorzaakt door ondeskundig gebruik of gebruik dat afwijkt van de weergave in de MODULES of van het belastingsprofiel of dat de middelen van het systeem te boven gaat - de systeembronnen</p> |
|--|--|

Leitungsausfall oder -störungen bei fremden Telekommunikations- und / oder Netzanbietern), (vi) EREIGNISSE HÖHERER GEWALT, (vii) Störungen, die durch Anwendungen und / oder Dienste, Hardware und / oder sonstige Software vom KUNDEN oder eines DRITTEN verursacht werden, welche sich nicht im Besitz oder außerhalb der vertretbaren Kontrolle der GESELLSCHAFT oder ihrer Unterauftragnehmer liegen.

worden gedimensioneerd op basis van de huidige licentiegegevens -, (v) storingen op internet (bijv. als gevolg van een lijnstoring of storingen bij externe telecommunicatie- en/of netwerkproviders), (vi) GEVALLEN VAN OVERMACHT, (vii) storingen veroorzaakt door toepassingen en/of diensten, hardware en/of andere software van de KLANT of DERDEN die niet binnen redelijke controle vallen van de VENNOOTSCHAP of haar onderaannemers.

## 2. Wartungsfenster

## 2. Onderhoudsvenster

### (1) Planmäßige Wartungsfenster

### (1) Vensters voor gepland onderhoud

Die wöchentlichen Wartungsfenster für den CLOUD SERVICE sind in dem Kundenbereich des Internetauftritts der GESELLSCHAFT angegeben. Die GESELLSCHAFT kann planmäßige Wartungsfenster von Zeit zu Zeit anpassen. Eine etwaige Anpassung von Wartungsfenstern wird die GESELLSCHAFT mit einem Vorlauf von 30 Kalendertagen dem vom KUNDEN benannten technischen Ansprechpartner mitteilen.

De wekelijkse onderhoudsvensters voor de cloud service worden aangegeven in het klantgedeelte van de website van de VENNOOTSCHAP. De VENNOOTSCHAP kan de geplande onderhoudsvensters van tijd tot tijd aanpassen. De VENNOOTSCHAP stelt de door de KLANT aangewezen technische contactpersoon 30 kalenderdagen van tevoren in kennis van elke aanpassing van de onderhoudsvensters.

### (2) Kurzfristige Wartungsfenster

### (2) Onderhoudsvensters voor de korte termijn

In seltenen Fällen können z. B. aus Datenschutzgründen und zur Betriebssicherheit kurzfristige Wartungsfenster notwendig werden. Je nach Einstufung des Risikos wird die GESELLSCHAFT den vom KUNDEN benannten technischen Ansprechpartner über Zeitpunkt und Zeitrahmen informieren.

In enkele gevallen kan het nodig zijn om kortetermijn onderhoudsvensters in te voeren, bijvoorbeeld om redenen van gegevensbescherming en bedrijfszekerheid. Afhankelijk van de classificatie van het risico zal de VENNOOTSCHAP de door de KLANT aangewezen technische contactpersoon op de hoogte brengen van het tijdstip en het tijdsbestek.

## II. Teil: Reporte

## II. Deel: Rapporten

1. Die GESELLSCHAFT überwacht die Verfügbarkeit des CLOUD SERVICE und erstellt einen monatlichen Report.
2. Diese Reporte werden dem KUNDEN im Folgemonat nach Wahl der GESELLSCHAFT entweder direkt im CLOUD SERVICE von der GESELLSCHAFT zum Abruf bereitgestellt oder per E-Mail versendet.

1. De VENNOOTSCHAP houdt toezicht op de beschikbaarheid van de CLOUD SERVICE en stelt maandelijks een rapport op.
2. Deze rapporten worden in de volgende maand aan de klant ter beschikking gesteld naar keuze van de VENNOOTSCHAP ofwel rechtstreeks in de CLOUD SERVICE van de VENNOOTSCHAP, hetzij op afroep beschikbaar gesteld of per e-mail verzonden.

## III. Teil: SUPPORT HOTLINE

## III. Deel: SUPPORT HOTLINE

1. Zuständigkeit: Die SUPPORT HOTLINE berät und unterstützt den KUNDEN ausschließlich bei folgenden Kundenanfragen:

1. Verantwortelijkheid: De SUPPORT HOTLINE adviseert en ondersteunt de KLANT uitsluitend bij de volgende vragen van klanten:

- |  |   |
|--|---|
| <p>(1) Meldungen von Anwendungsfehlern oder von Fehlern aufgrund von Konfigurationen und Parametrisierungen der MODULE;</p>  | <p>(1) Melding van toepassingsfouten of storingen als gevolg van configuraties en parametriseringen van de MODULES;</p>   |
| <p>(2) Fragen zum Betrieb einzelner MODULE, zur allgemeinen MODUL-Bedienung oder MODUL-Funktionen;</p>   | <p>(2) Vragen over de werking van afzonderlijke MODULES, de algemene MODULE-werking of MODULE-functies;</p>   |
| <p>(3) Probleme bei der Datenübergabe per Schnittstelle an Fremdsysteme (z. B. Lohn und Gehalt), soweit diese Schnittstelle zuvor bereits erfolgreich im Einsatz war;</p>  | <p>(3) Problemen met de gegevensoverdracht via de interface naar externe systemen (bijv. lonen en salarissen) wanneer deze interface voordien al met succes werd gebruikt;</p>  |
| <p>(4) Probleme bei der Datenerfassung mit Erfassungs-Terminals, sofern diese Terminals zuvor bereits erfolgreich im Einsatz waren;</p>  | <p>(4) Problemen bij de gegevensverwerving met computerterminals, wanneer deze terminals al eerder met succes zijn gebruikt;</p>  |
| <p>(5) Meldungen von im Auslieferungsstandard reproduzierbaren Programmierungsfehlern (z. B. bei funktionellen Abweichungen von der DOKUMENTATION)</p>   | <p>(5) Melding van programmeringsfouten die reproduceerbaar zijn in de leveringsnorm (bv. in geval van functionele afwijkingen van de DOCUMENTATIE)</p>   |
| <p>(6) Fragen zu KONTINUIERLICHEN MODIFIKATIONEN;</p>  | <p>(6) Vragen over CONTINUOUS MODIFICATION;</p>   |
| <p>(7) Fragen und Meldungen über Störungen des technischen Betriebs des CLOUD SERVICE (z. B. bei Nichtverfügbarkeit, Störungen beim Login, in Bezug auf die Performance von Infrastrukturleistungen und Datenverlusten oder Datensicherungsproblemen).</p> | <p>(7) Vragen en meldingen over storingen van de technische werking van de CLOUD SERVICE (bijv. in geval van onbeschikbaarheid, storingen van de login, met betrekking tot de prestaties van infrastructuurdiensten en problemen met gegevensverlies of gegevensback-up).</p> |
| <p>(8) Antrag auf Service-Gutschriften nach Maßgabe von § 8 Ziffer 4 der CLOUD AGB;</p>  | <p>(8) Aanvraag van servicekredieten volgens § 8 punt 4 van de CLOUD AV;</p>  |

Um eine möglichst effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen sicherzustellen, muss der KUNDE - sofern er einen Vertrag mit einem ATOSS Partner für Implementierungsdienstleistungen und Hotlineleistungen abgeschlossen hat - Anfragen, insbesondere aber solche zu den Ziffern (1) bis (4), direkt an seinen ATOSS Partner stellen. In diesen Fällen wird der implementierende ATOSS Partner seinerseits die SUPPORT HOTLINE kontaktieren, soweit erforderlich. In sonstigen Fällen kann sich der KUNDE weiterhin direkt an die SUPPORT HOTLINE der GESELLSCHAFT wenden.

Om de meest efficiënte verwerking van vragen van klanten te verzekeren, moet de KLANT - op voorwaarde dat hij een contract heeft gesloten met een ATOSS-partner voor uitvoeringsdiensten en hotline-diensten - vragen, maar in het bijzonder vragen met betrekking tot clausules (1) tot (4), rechtstreeks aan zijn ATOSS-partner voorleggen. In dergelijke gevallen zal de uitvoerende ATOSS-partner op zijn beurt contact opnemen met de SUPPORT HOTLINE, indien nodig. In andere gevallen kan de KLANT rechtstreeks contact blijven opnemen met de SUPPORT HOTLINE van het BEDRIJF.

- |  |   |
|--|---|
| <p>2. <u>Nicht inkludierte Leistungen:</u> Der Einsatz von Beratern beim KUNDEN vor Ort und sonstige Dienstleistungen, die über die Beratung von Anwenderfragen und Störungen im Zusammenhang mit der technischen Einrichtung und dem laufenden Betrieb des CLOUD SERVICE hinausgehen, sind nicht Bestandteil der Hotlineleistungen. Die</p> | <p>2. <u>Diensten niet inbegrepen:</u> Het gebruik van consultants ter plaatse bij de KLANT en andere diensten die verder gaan dan het raadplegen van gebruikersvragen en storingen in verband met de technische uitrusting en de lopende werking van de CLOUD SERVICE maken geen deel uit van de hotline-diensten. De SUPPORT HOTLINE is</p> |
|--|---|

SUPPORT HOTLINE ist nicht dafür zuständig, Erfassungs-Terminals oder Schnittstellen zu Fremdsystemen in Betrieb zu nehmen. Auch ersetzt die SUPPORT HOTLINE keine Schulung über den Betrieb, die Bedienung und die Funktionen der MODULE. Aufwände der SUPPORT HOTLINE, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des KUNDEN entstehen (z. B. fehlerhafte Eingabe von Befehlen in den MODULEN entgegen der DOKUMENTATION und / oder entgegen der ausdrücklichen Anweisungen der SUPPORT HOTLINE etc.) kann die GESELLSCHAFT gemäß der geltenden Preisliste gesondert in Rechnung stellen.

3. Hotlinezeiten: Die SUPPORT HOTLINE ist während der regulären Geschäftszeiten der GESELLSCHAFT (Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr (MEZ) sowie am 24.12. und 31.12. jeweils von 08.00 bis 12.00 Uhr (MEZ), außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) für Kundenanfragen erreichbar.

Sie erreichen die Hotline unter:

Telefon +49 89 42 771 320  
(ggf. gebührenpflichtig)

Fax +49 89 42 771 58 259

Email [hotline@atoss.com](mailto:hotline@atoss.com).

4. Stellen von Kundenanfragen: Der KUNDE hat seine Anfrage ausschließlich durch einen BERECHTIGTEN NUTZER, der üblicherweise zugleich der technische und fachliche Ansprechpartner ist, über die SUPPORT HOTLINE einzureichen. Kundenanfragen über andere Kommunikationswege und andere Ansprechpartner werden nicht bearbeitet. Für eine zeitnahe und ordnungsgemäße Bearbeitung von Kundenanfragen ist es unabdingbar, dass jede Kundenanfrage möglichst vollständige Informationen enthält, d. h. insbesondere Angaben über die Art, die näheren Umstände und im Falle einer Störung auch über deren Entstehung und ihre Auswirkungen gemacht werden. Der Inhalt einer Kundenanfrage muss die Reproduzierbarkeit des Problems bzw. der Störung durch die GESELLSCHAFT gewährleisten. Dabei hat der KUNDE im erforderlichen Umfang auch solche Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Störung und ihrer Ursachen erleichtern und die GESELLSCHAFT bei deren Reproduzierbarkeit angemessen zu unterstützen.

niet verantwortlich voor het in werking stellen van computerterminals of interfaces met externe systemen. De SUPPORT HOTLINE vervangt evenmin de training over de bediening, het gebruik en de functies van de MODULES. Kosten die door SUPPORT HOTLINE worden gemaakt als gevolg van opzet of grove nalatigheid van de KLANT (bijv. onjuiste invoer van opdrachten in de MODELLEN in strijd met de DOCUMENTATIE en/of in strijd met de uitdrukkelijke instructies van de SUPPORT HOTLINE etc.) kunnen door de VENNOOTSCHAP apart worden gefactureerd conform de van toepassing zijnde prijslijst.

3. Hotline tijden: De SUPPORT HOTLINE is beschikbaar voor vragen van klanten tijdens de reguliere kantooruren van de VENNOOTSCHAP (maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 18.00 uur en op 24 december en 31 december van 8.00 uur tot 12.00 uur (MET), behalve op nationale feestdagen).

U kunt de hotline bereiken op:

Telefoon +49 89 42 771 320  
(mogelijk onderhevig aan kosten)

Fax +49 89 42 771 58 259

E-mail [hotline@atoss.com](mailto:hotline@atoss.com).

4. Klantvragen: De KLANT moet zijn aanvraag via de SUPPORT HOTLINE uitsluitend indienen via een GEAUTORISEERDE GEBRUIKER, die doorgaans ook de technische en professionele contactpersoon is. Vragen van klanten via andere communicatiekanalen en andere contactpersonen worden niet in behandeling genomen. Om vragen van klanten snel en goed te kunnen verwerken, is het essentieel dat elke vraag van de klant zo volledig mogelijk is, d.w.z. met name informatie over het type, de precieze omstandigheden en, in het geval van een storing, ook over de oorzaak en de gevolgen ervan. De inhoud van een klantenonderzoek moet de reproduceerbaarheid van het probleem of de storing door de VENNOOTSCHAP garanderen. Daarbij moet de KLANT ook alle maatregelen nemen die nodig zijn om de storing en de oorzaken ervan op te sporen en de VENNOOTSCHAP de nodige ondersteuning te bieden bij de uitvoering ervan.

5. Bearbeitung von Kundenanfragen: Die GESELLSCHAFT wird eingehende Kundenanfragen im eigenen Ermessen nach Dringlichkeitsstufen, welche die Auswirkungen der Störung für den KUNDEN reflektieren, kategorisieren. Die Dringlichkeitsstufe kann infolge der weiteren Bewertung von der GESELLSCHAFT im Einzelfall nachträglich angepasst werden.
6. Reaktionszeiten: Für die Bearbeitung einer Kundenanfrage gelten je nach Dringlichkeitsstufe unterschiedliche Reaktionszeiten.

Als Reaktionszeit gilt dabei der Zeitraum zwischen Eingang einer Kundenanfrage durch einen BERECHTIGTEN NUTZER und dem Zeitpunkt, in welchem die GESELLSCHAFT eine Meldung gegenüber dem KUNDEN abgibt, dass die Kundenanfrage bei ihr eingegangen ist und mit der Bearbeitung der Kundenanfrage begonnen wird. Die Reaktionszeiten laufen nur innerhalb der unter Ziffer III.2 in diesem SLA festgelegten Hotlinezeiten. Gibt der KUNDE eine Kundenanfrage außerhalb der Hotlinezeiten bei der SUPPORT HOTLINE ab, gilt die Kundenanfrage erst im Zeitpunkt, in welchem die Hotlinezeit der SUPPORT HOTLINE erneut beginnt, als eingegangen.

Störungen, welche auf einem ERLAUBTEN SERVICEAUSFALL gemäß Ziffer I.6 (3) in diesem SLA beruhen, lösen keine Reaktionszeiten aus.

Ist die Kundenanfrage lückenhaft oder missverständlich gestellt und sind aufgrund dessen Nachfragen durch die SUPPORT HOTLINE erforderlich, so beginnt die Reaktionszeit erst, wenn der GESELLSCHAFT die vollständigen Informationen zur Bearbeitung der Kundenanfrage vorliegen.

Die nachfolgende Tabelle beschreibt die Dringlichkeitsstufen und die jeweils vorgesehenen Reaktionszeiten durch die GESELLSCHAFT:

Dringlichkeitsstufe / Urgentieniveau	Beschreibung der Dringlichkeit	Beschrijving van de urgentie	Reaktionszeit / Responstijd
1	<u>Kritische, betriebsverhindernde Störung:</u> Der CLOUD SERVICE ist nicht	<u>Kritische storing die de uitvoering verhindert:</u> De CLOUD SERVICE is niet beschikbaar of essentiële	1 Stunde /uur

5. Behandeling van vragen van klanten: De VENNOOTSCHAP zal vragen van klanten naar eigen goeddunken categoriseren op basis van de mate van urgentie die overeenkomt met de impact van de storing op de KLANT. De mate van urgentie kan in individuele gevallen met terugwerkende kracht worden aangepast als gevolg van een nadere beoordeling door de VENNOOTSCHAP.

6. Responstijden Voor de behandeling van een klantverzoek gelden verschillende responstijden die afhankelijk zijn van de urgentie.

De responstijd is de periode tussen de ontvangst van een klantaanvraag door een GEAUTORISEERDE GEBRUIKER en het tijdstip waarop de VENNOOTSCHAP de KLANT ervan op de hoogte stelt dat hij de klantaanvraag heeft ontvangen en is begonnen met de behandeling van de klantaanvraag. De responstijden lopen alleen binnen de hotlinetijden die in punt III.2 van deze SLA zijn gespecificeerd. Indien de KLANT buiten de hotline uren een klantaanvraag indient bij de SUPPORT HOTLINE, wordt de klantaanvraag pas geacht te zijn ontvangen op het moment dat de hotline tijden van de SUPPORT HOTLINE weer van start zijn gegaan.

Storingen die gebaseerd zijn op een GEAUTORISEERDE SERVICEUITVAL volgens punt I.6 (3) in deze SLA leiden niet tot (nieuwe) responstijden.

Als de vraag van de klant onvolledig of dubbelzinnig is en de SUPPORT HOTLINE daarom nadere vragen moet stellen, begint de responstijd pas als de VENNOOTSCHAP de volledige informatie heeft om de vraag van de klant te verwerken.

De volgende tabel beschrijft de urgentieniveaus en de respectieve responstijden van de VENNOOTSCHAP.

	<p>verfügbar oder wesentliche Funktionen der MODULE sind nicht einsatzfähig bzw. so stark beeinträchtigt, dass dem KUNDEN die Nutzung nicht mehr zumutbar ist. Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es ist zu Datenverlusten und Datenbeschädigung gekommen;</li> <li>• eine Datenbearbeitung / Datenübergabe ist unmöglich;</li> <li>• entscheidende Funktionen stehen nicht zur Verfügung oder beim Versuch, diese zu nutzen, kommt es zum Stillstand des gesamten CLOUD SERVICE (z. B. Freeze).</li> </ul>	<p>functies van de MODULES zijn niet bruikbaar of zijn zo ernstig beschadigd dat van de KLANT redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat hij ze gebruikt. Voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er zijn gegevens verloren gegaan en gegevens zijn beschadigd;</li> <li>• een gegevensverwerking/-overdracht is onmogelijk;</li> <li>• Beslissende functies zijn niet beschikbaar of als u ze probeert te gebruiken komt de hele CLOUD SERVICE (bijv. Freeze) tot stilstand.</li> </ul>	
2	<p><u>Erhebliche, betriebsbehindernde Störung:</u> Wichtige Funktionen der MODULE sind nicht verfügbar oder nur noch stark eingeschränkt einsatzfähig bzw. ermöglichen aufgrund von fortlaufender Instabilität keine unterbrechungsfreie Nutzung. Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wichtige Eingaben sind unmöglich;</li> <li>• wichtige Daten / Funktionen sind nicht verfügbar;</li> <li>• die MODULE können nur in einem stark eingeschränkten Modus genutzt werden.</li> </ul>	<p><u>Aanzienlijke, bedrijfsonderbrekende storing:</u> Belangrijke functies van de MODULE zijn niet beschikbaar, hebben een zeer ingeperkte gebruiksmogelijkheid of staan vanwege de voortdurende instabiliteit geen ononderbroken gebruik toe. Voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belangrijke invoer/vermeldingen zijn onmogelijk;</li> <li>• belangrijke gegevens/functies zijn niet beschikbaar;</li> <li>• de MODULES kunnen alleen worden gebruikt in een zeer beperkte modus.</li> </ul>	2 Stunden / uren
3	<p><u>Geringfügige Störungen:</u> Es gibt Meldungen zu Anwendungsfehlern oder kurzfristige Ausfälle, die der KUNDE umgehen oder vermeiden kann. Beispiele:</p>	<p><u>Kleine storingen:</u> Er zijn Melding van toepassingsfouten of kortstondige storingen die de KLANT kan omzeilen of vermijden. Voorbeelden:</p>	4 Stunden / uren

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meldungen zu Anwendungsfehlern führen zu unwesentlichen Nutzungseinschränkungen;</li> <li>• Mehrarbeit und Umgehungen werden verursacht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melding van toepassingsfouten leiden tot onbeduidende gebruiksbependingen;</li> <li>• Hierdoor worden overuren en omleidingen veroorzaakt.</li> </ul>	
--	--	--	--

\*\*\*

\*\*\*