



# **SERVICE LEVEL AGREEMENT PLAZZ AG**

## 1. EINLEITUNG

Dieses Service Level Agreement (SLA) wird zwischen dem Anbieter (nachfolgend “plazz AG”) und dem Kunden (nachfolgend “Kunde”) geschlossen. Es definiert die Standards und Servicelevel, die der Provider im Rahmen der Bereitstellung der Software-as-a-Service (SaaS)-Lösung erfüllen muss.

## 2. GEGENSTAND DES SLA

Der Provider stellt dem Kunden die SaaS-Lösung zur Verfügung, die es dem Kunden ermöglicht, die Software/App über das Internet zu nutzen.

## 3. SERVICELEVEL UND VERFÜGBARKEIT

**Verfügbarkeit:** Der Provider garantiert eine Verfügbarkeit der SaaS-Lösung von **98% pro Monat** während des Eventzeitraums. Wartungen an der App/Plattform während des Events sind mit Ausnahme von kritischen Wartungsarbeiten ausgeschlossen.

**Wartungsfenster:** Geplante Wartungsarbeiten, die zu einer vorübergehenden Nichtverfügbarkeit führen können, werden mindestens **48 Stunden im Voraus** angekündigt.

## 4. SUPPORT

**Supportzeiten:** Der Provider bietet Support werktags von Montag bis Freitag von **09:00 bis 17:00 Uhr MEZ**.

**Reaktionszeit:** Der Provider wird auf die Meldung von Kritischen Störungen, welche an die E-Mail ([service@plazz.ag](mailto:service@plazz.ag)) gehen, innerhalb von **8 Stunden** während der Supportzeiten reagieren.

**Mit gebuchtem remote Event-Support während des laufenden Events:** Der Provider wird auf alle Supportanfragen innerhalb von **30min** während der vereinbarten Supportzeiten reagieren.

## 5. AUSSCHLUSSKRITERIEN

Die SLA der plazz AG decken keine Probleme oder Vorfälle ab, die sich aus den folgenden Punkten ergeben:

- Durch die Nutzung von Diensten von Drittanbietern
- Durch allgemeine Internetprobleme, Probleme der Netzwerkverbindung oder IT-Infrastruktur vor Ort
- Durch die Nutzung der Dienste in einer Weise, die nicht mit der Vereinbarung übereinstimmt
- Durch die Nutzung von Systemen Dritter oder Handlungen oder Unterlassungen Dritter (z. B. DDoS-Angriffe)

## 6. LEISTUNGSMESSUNG

Die Leistung des Providers wird anhand der folgenden Kriterien gemessen:

- Reaktionszeit
- Problembehebungszeit
- Systemverfügbarkeit

## 7. PFLICHTEN DES KUNDEN

Der Kunde verpflichtet sich, den Provider bei der Erbringung der Dienste zu unterstützen, insbesondere durch:

- Bereitstellung notwendiger Informationen und Materialien
- Einhaltung der vereinbarten Nutzungsbedingungen der Software

## 8. DATENSCHUTZ UND SICHERHEIT

Der Provider wird alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um die Sicherheit und Vertraulichkeit der vom Kunden bereitgestellten Daten gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zu gewährleisten.

## **9. HAFTUNG UND GEWÄHRLEISTUNG**

Die Haftung des Providers für Schäden, die aus der Nutzung der SaaS-Lösung resultieren, ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.

## **10. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG**

Dieses SLA tritt mit Unterzeichnung in Kraft und bleibt für den Zeitraum des Einsatzes der Applikation geltend.

## **11. SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

Änderungen und Ergänzungen dieses SLA bedürfen der Schriftform. Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.