

# Service Level Agreement Zahlungsdienstleister

# Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung & Begriffsdefinition.....	3
1.1.	Verfügbarkeit und Funktionalität.....	3
1.2.	Fehlerbehebungszeit .....	3
1.3.	Fehlerklassen.....	3
1.3.1.	Fehlerklasse 1: Kritisch.....	3
1.3.2.	Fehlerklasse 2: Mittel.....	3
1.3.3.	Fehlerklasse 3: Leicht.....	3
2.	Laufende Betreuung und Upgrades der System-komponenten.....	4
3.	Meilensteine & Abgabefristen .....	5
4.	Probetrieb.....	5
5.	Haftungsausschluss.....	5
6.	Kommunikation.....	5

# 1. Einleitung & Begriffsdefinition

Das Service Level Agreement (in der Folge SLA) ist integrierender Bestandteil der Ausschreibung. Dem SLA liegen alle Bestimmungen der Ausschreibung zugrunde.

Gegenstand des SLA sind alle vom Auftraggeber abgerufenen Lieferungen und Leistungen bzw. vom Auftragnehmer zur Erfüllung definierten Systemkomponenten und Funktionen.

Ziel und Zweck des SLA ist die Sicherstellung, dass der Auftraggeber während der Laufzeit des SLA alle Systemkomponenten und Funktionen im definierten Umfang nutzen kann.

Der Auftraggeber gewährleistet dabei die Einhaltung der folgenden definierten Service Level für die Zahlungsabwicklung an den geforderten Terminals und Softterminals und jegliche elektronische Zahlung, welche via der südtirolmobil App bzw. die südtirolmobil Website vom Endkunden getätigt wird.

## 1.1. Verfügbarkeit und Funktionalität

Die Verfügbarkeit des Zahlungsdienstes für alle elektronischen/online Zahlungen muss in jedem Vertragsmonat mind. 99,7% betragen. (SLA 1) Wobei 100% die Gesamtheit an Stunden zwischen 5:00 – 02:00 Uhr ist. Die restliche Zeit zwischen von 2:00 bis 5:00 steht dem Dienstleister zur Verfügung für Wartung und Updates. In dieser Zeit sieht der Auftraggeber keine Pönalisierung vor bei einer eventuellen geringeren Verfügbarkeit wie 99,7%.

## 1.2. Fehlerbehebungszeit

Die Fehlerbehebungszeit ist der Zeitraum von der Verständigung des Auftragnehmers durch das automatische Monitoring des Systems oder durch den Auftraggeber oder einen durch ihn autorisierten Partner bis zur endgültigen Fehlerbehebung bzw. durch einen zumutbaren Workaround. Zumutbare Workarounds sind schnellstmöglich durch endgültige Fehlerbehebung zu ersetzen. Die Fehlerbehebungszeit beginnt ab Entgegennahme des Fehlers gemäß vereinbarter Betriebszeit. Die Klassifizierung des jeweiligen Fehlers erfolgt durch den Auftraggeber.

## 1.3. Fehlerklassen

Es werden ausschließlich Fehler betrachtet, bei denen der Auftragnehmer die Ursache der Beeinträchtigung zu vertreten hat.

### 1.3.1. Fehlerklasse 1: Kritisch

Die zweckmäßige Nutzung des Systems ist merkbar eingeschränkt. Der Fehler hat einen wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit oder schließt eine weitere Benutzung aus.

### 1.3.2. Fehlerklasse 2: Mittel

Die zweckmäßige Nutzung des Systems ist merkbar eingeschränkt. Der Fehler hat einen deutlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit, lässt aber eine eingeschränkte Weiterarbeit zu.

### 1.3.3. Fehlerklasse 3: Leicht

Die zweckmäßige Nutzung des Systems ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat einen geringen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit, und lässt eine uneingeschränkte Weiterarbeit zu.

## 2. Laufende Betreuung und Upgrades der Systemkomponenten

Während der Laufzeit des SLA werden durch den Auftragnehmer neue Versionen sowie Releases der Softwarekomponenten zur Verfügung gestellt. Es ist durch den Auftragnehmer zu gewährleisten, dass Updates sowie Upgrades des Systems mindestens 2 Wochen vor dem geplanten Termin mit dem Auftraggeber oder den von ihm autorisierten Partner abgestimmt werden und erst nach Freigabe des Auftraggebers oder den von ihm autorisierten Partner bei den jeweiligen Systemkomponenten installiert. Der Auftragnehmer muss sicherstellen, dass bei neuen Versionen oder Releases jegliche Funktion vertragsmäßig funktionieren.

Der Auftraggeber ist nur dann verpflichtet, neue Releases freizugeben, wenn der Hersteller den Support für das aktuell verwendete System (Release) einstellt. Eine gesonderte Vergütung für die neue Versionen steht dem Auftraggeber ausschließlich zu, wenn es neue Funktionalitäten umfasst, die für den Auftraggeber wertvoll und nutzbar sind. Der Auftraggeber entscheidet, ob die neuen Funktionalitäten für ihn wertvoll und nutzbar sind.

SLA Nummer	Themenbereich	Kalkulation (inkl. Werk- und Feiertag)	Betrachtungszeitraum	Vorgesehene Pönale im Falle der Nichterfüllung
1	Verfügbarkeit und Funktionalität des Hintergrundsystems	<p>100% Verfügbarkeit = Kalendarertage eines Monats*21 Stunden.</p> <p>e.g. <math>30 \cdot 21 = 630</math> Stunden</p> <p>99,7% Verfügbarkeit = 628,11 gerundet 628</p> <p>Daher ergibt sich eine max. Dysfunktionalität von 2 Stunden pro Monat im täglichen Zeitraum von 5:00 bis 02:00 Uhr.</p> <p>e.g. Beträgt das Transaktionsvolumen € 5.000. Sind 500 € zu entrichten.</p>	Monatlich (nach Kalendermonaten)	10% des jeweiligen monatlichen Transaktionsvolumen bei jeder Schwellenüberschreitung
2	Nicht Erreichbarkeit eines POS; bzw. Soft POS. Die Zahlungsfunktion des POS via des PSPs ist nicht verfügbar.	<p>100% Verfügbarkeit = Kalendarertage eines Monats*21 Stunden.</p> <p>e.g. <math>30 \cdot 21 = 630</math> Stunden</p> <p>99,7 % Verfügbarkeit = 628,11 Stunden; gerundet 628 Stunden</p> <p>Daher ergibt sich eine max. Dysfunktionalität von 2 Stunden pro Monat im täglichen Zeitraum von 5:00 bis 02:00 Uhr.</p> <p>Sollten zum selben Zeitpunkt mehrere POS bzw. Soft POS nicht erreichbar sein werden die Ausfallstunden der POS addiert. Die Summe aller</p>	Monatlich (nach Kalendermonaten)	20 % des jeweiligen monatlichen Transaktionsvolumen bei jeder Schwellenüberschreitung

Ausfallsstunden pro Monat darf max. 2 Stunden betragen. Die fällige Strafzahlung ist für jedes Gerät zu entrichten, welches länger als 2 Stunden nicht erreichbar ist.

e.g. Beträgt das Transaktionsvolumen € 5.000. Sind 1.000 € zu entrichten.

### 3. Meilensteine & Abgabefristen

#### Meilensteine & Abnahmefristen

#### Abgabedatum nach Vertragsunter- zeichnung

#### Pönale im Falle der nicht Einhaltung der Abnahmefristen

Zur Verfügungstellung eines Testbetriebs in Demoversion	60 Tage	1 % des Auftragswertes (netto)
Probetrieb durch STA Mitarbeiter <small>Die STA behält sich für das der Zeitraum des Probetriebs ein anderer sein kann.</small>	90 Tage	-
Final Acceptance Test	120 Tage	10% des Auftragswertes (netto)

### 4. Probetrieb

Es muss ein Validator probeweise für eine Woche angeschlossen werden. Ausgewählte Mitarbeiter der STA haben dann die Möglichkeit sowohl online unter der Website: <https://test.suedtirolmobil.info/de/> und an den oben genannten ausgewählten Geräten einen Probetrieb durchzuführen.

### 5. Haftungsausschluss

Auf jeden Fall wird STA vom Dienstleister schadlos gehalten, falls ihr gegenüber Schadenersatzforderungen, welcher Art auch immer, geltend gemacht werden, welche auf das fahrlässige oder vorsätzliche Verhalten des Auftragnehmers zurückzuführen sind.

### 6. Kommunikation

Das Melden von Fehlern erfolgt grundsätzlich durch das automatische Monitoring des Systems bzw. durch den Auftragnehmer. Darüber hinaus besteht für den Auftraggeber sowie von ihm autorisierte Partner die Möglichkeit ohne zeitliche Einschränkung Fehler via WEB oder E-Mail zu melden:

- WEB/Web Tool [wird bei Zuschlagserteilung ergänzt]

- E-Mail-Adresse [\_wird bei Zuschlagserteilung ergänzt\_]
- Hotline – Telefonnummer [\_wird bei Zuschlagserteilung ergänzt\_]

Sollten Fehler durch den Auftragnehmer bzw. durch das automatische Monitoring des Systems diagnostiziert werden, sind diese Fehler spätestens innerhalb der maximalen Reaktionszeit an mindestens eine der drei folgenden Möglichkeiten zu kommunizieren:

- WEB/Web Tool [\_wird bei Zuschlagserteilung ergänzt\_]
- E-Mail-Adresse [\_wird bei Zuschlagserteilung ergänzt\_]
- Hotline – Telefonnummer [\_wird bei Zuschlagserteilung ergänzt\_]