

Diese Zusatzbestimmungen sind Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der LEVARIX GmbH in ihrer jeweils geltenden Fassung. Sie gelten ergänzend zu den individuell vereinbarten Service-Level-Agreements (SLA). Im Falle eines Widerspruches gehen die individuellen SLA-Regelungen diesen Zusatzbestimmungen vor.

1. Definition zentraler Begriffe

- "SLA-Servicezeit" oder "Servicezeit" bezeichnet die im jeweiligen Wartungsvertrag gemäß der vereinbarten SLA vereinbarten Zeiträume, innerhalb derer Supportleistungen erbracht werden.
- "Reaktionszeit" bezeichnet den Zeitraum ab Beginn der SLA-Servicezeit, innerhalb dessen eine qualifizierte Rückmeldung durch die LEVARIX GmbH erfolgt.
- "Wiederherstellungszeit" bezeichnet den Zeitraum bis zu dessen Ende aufgetretene Einschränkungen in der Kundeninfrastruktur behoben sind.

1. Vergütung für Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten

Für Tätigkeiten, die außerhalb der im jeweiligen SLA definierten Servicezeiten erbracht werden, gelten nachfolgende Zuschläge auf die reguläre Arbeitszeit bzw. den vereinbarten Stundensatz:

Zeitraum	LVX Care	LVX Care+	LVX AlwaysOn
Vor SLA-Zeit	300% (Faktor 4,0)	200% (Faktor 3,0)	X
Nach SLA-Zeit	300% (Faktor 4,0)	200% (Faktor 3,0)	X
Wochenenden & Feiertage	400% (Faktor 5,0)	50% (Faktor 1,5)	50% (Faktor 1,5)
Nachtzeit (22:00 Uhr bis 06:00 Uhr)	400% (Faktor 5,0)	100% (Faktor 2,0)	100% (Faktor 2,0)

Die genannten Zuschläge werden auf die tatsächlich geleistete Arbeitszeit oder die abrechnungsrelevanten Einheiten angewendet. Bei durch die Dienstleisterin geplanten Aufgaben und Tätigkeiten außerhalb der geltenden SLA-Zeiten fallen die oben genannten Zuschläge nicht an.

2. Beginn der SLA-Reaktionszeit bei vorzeitiger Kontaktaufnahme

Erfolgt eine Kontaktaufnahme durch den Kunden außerhalb der im SLA vereinbarten Servicezeiten, so beginnt die im SLA festgelegte Reaktionszeit erst mit dem Beginn der nächsten SLA-konformen Servicezeit.

Beispiel: Ein Kunde mit SLA-Zeitfenster von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr kontaktiert den Dienstleister um 07:00 Uhr. Die SLA-Reaktionszeit beginnt erst ab 09:00 Uhr. Eine vorgezogene Bearbeitung auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden ist möglich, führt jedoch zur Anwendung der Zuschläge gemäß Ziffer 1.

3. Erbringung von Leistungen ohne aktiven SLA-Vertrag bzw. Wartungsvertrag

Für Kunden, mit denen kein aktiver Wartungsvertrag bzw. SLA besteht, gelten folgende Rahmenbedingungen:

- Es bestehen keinerlei Ansprüche auf definierte Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten.
- Die Erbringung von Supportleistung erfolgt grundsätzlich auf freiwilliger Basis und ausschließlich nach Verfügbarkeit der Dienstleisterin.
- Die Vergütung erfolgt auf Grundlage des jeweils gültigen Notfall- bzw. Ad-hoc-Tarifs:
 - Mindestabrechnung: 120,00 EUR netto inkl. der ersten 30 Minuten Bearbeitungszeit.
 - Weitere Abrechnung im 15-Minuten-Takt
- Zuschläge gemäß Ziffer 1 kommen zusätzlich zur Anwendung, sofern Leistungen außerhalb regulärer Geschäftszeiten erfolgen.

4. Eskalationsverfahren

4.1 Kommt es im Rahmen eines Servicevorgangs zu Verzögerungen bei der Reaktion oder Wiederherstellung über die im jeweiligen Service-Level-Agreement (SLA) definierten Zeiten hinaus, so ist der Kunde berechtigt, eine Eskalation gemäß nachstehendem Eskalationsplan einzuleiten.

4.2 Das Eskalationsverfahren dient der strukturierten Nachverfolgung kritischer Störungen oder Service-Anfragen, die nicht innerhalb der vereinbarten SLA-Zeiten gelöst werden konnten oder bei denen eine zeitkritische Bearbeitung erforderlich ist.

4.3 Die Eskalation erfolgt stufenweise und richtet sich nach der jeweils erreichten Eskalationsstufe. Die LEVARIX GmbH verpflichtet sich, auf jede Eskalationsstufe innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu reagieren und gegebenenfalls zusätzliche Ressourcen bereitzustellen.

4.4 Eine Eskalation kann durch den Kunden per E-Mail, telefonisch oder über das Ticketsystem unter Angabe der Ticketnummer und des Eskalationsgrundes angefordert werden.

4.5 Die LEVARIX GmbH behält sich vor, eigenständig eine Eskalation einzuleiten, sofern dies zur Wahrung der SLA-Konformität erforderlich ist.

4.6 Sollte eine unter Ziffer 4.1 genannte Verzögerung fremdverschuldet und nicht durch die LEVARIX GmbH beeinflussbar sein, so findet das vorgenannte Vorgehen samt Eskalationsplan keine Anwendung.

Eskalationsstufe	Zeitpunkt (nach SLA-Überschreitung)	Maßnahme	Ansprechpartner
Stufe 1	+60 Minuten	Internes Review durch 2nd-Level-Team	Techniker / Teamleiter Support
Stufe 2	+2 Stunden	Präzisierung im Tagesplan, Rückruf an Kunden	Bereichsleitung Technik
Stufe 3	+3 Stunden	Einbeziehung der Geschäftsführung, Kundenkontakt per Telefon	Geschäftsführung / Key Account Manager
Stufe 4	+4 Stunden	Krisenbesprechung mit Kunden, ggf. vor Ort oder per Videokonferenz	Geschäftsführung + Technikleitung

5. Schlussbestimmungen

- Sämtliche genannten Entgelte verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.
- Diese Zusatzbestimmungen sind Bestandteil des jeweiligen Vertragsverhältnisses zwischen der Dienstleisterin und dem Kunden.
- Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen Zusatzbestimmungen und anderweitigen vertraglichen Regelungen (z.B. dem Hauptvertrag oder einer individuellen SLA-Vereinbarung), gehen letztere vor.
- Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz der LEVARIX GmbH.

SLA LVX Care		
Bezeichnung	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
Prio 1 - Kritisch (erheblicher Einfluss auf den Geschäftsbereich)	4 Stunden*	2 Werktage
Prio 2 - Hoch (signifikanter aber nicht erheblicher Einfluss auf den Geschäftsbereich)	8 Stunden*	3 Werktage
Prio 3 - Mittel (moderater Einfluss auf den Geschäftsbereich)	24 Stunden*	5 Werktage
Prio 4 - Niedrig (kein Einfluss auf den Geschäftsbereich)	48 Stunden*	10 Werktage

*innerhalb der Servicezeiten (9 - 17 Uhr), Mo-Fr

SLA LVX Care+		
Bezeichnung	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
Prio 1 - Kritisch (erheblicher Einfluss auf den Geschäftsbereich)	1 Stunde*	4 Stunden*
Prio 2 - Hoch (signifikanter aber nicht erheblicher Einfluss auf den Geschäftsbereich)	2 Stunden*	1 Werktag
Prio 3 - Mittel (moderater Einfluss auf den Geschäftsbereich)	6 Stunden*	2 Werktage
Prio 4 - Niedrig (kein Einfluss auf den Geschäftsbereich)	12 Stunden*	3 Werktage

*innerhalb der Servicezeiten (8-18 Uhr), Mo-So, auch an Feiertagen

SLA LVX AlwaysOn		
Bezeichnung	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
Prio 1 - Kritisch (erheblicher Einfluss auf den Geschäftsbereich)	1 Stunde*	4 Stunden*
Prio 2 - Hoch (signifikanter aber nicht erheblicher Einfluss auf den Geschäftsbereich)	2 Stunden*	1 Werktag
Prio 3 - Mittel (moderater Einfluss auf den Geschäftsbereich)	6 Stunden*	2 Werktage
Prio 4 - Niedrig (kein Einfluss auf den Geschäftsbereich)	12 Stunden*	3 Werktage

*24h am Tag, 7 Tage die Woche