

## Service Level Agreement (SLA reaktiv)

---

### Applikation

Die Applikation ist Hygeia selbst. Sämtliche Themen die Hygeia betreffen werden in diesem Scope abgedeckt. Ausserdem findet in diesem Kontext der First Level Support statt. Das heisst, dass das CT sich immer im Applikations-Scope bei Ausfällen meldet und JOSHMARTIN dies unter Umständen auf den Level Operations / Infrastruktur eskaliert.

### Abgrenzung

Mit dem Basispreis ist die Verfügbarkeit und Reaktionszeit der JOSHMARTIN GmbH sowie allfälligen im Hintergrund stehenden Dritten gewährleistet. In diesem Rahmen informiert JOSHMARTIN GmbH auch über ein Informationssystem (Status-Page) proaktiv über den Zustand des Systems.

### Verletzung der Vereinbarung

Falls eine Verletzung der SLA mit negativen Auswirkungen für den Vertragspartner vorliegt, kann diese innerhalb 48 h schriftlich gerügt und begründet werden. In diesem Fall hat der Vertragspartner Anspruch auf eine Kompensation in Höhe von CHF 250.– pro Fall bis zu einem Maximum in der Höhe des Basispreises der SLA.

### Bedingungen

Art des Betriebs: **reaktiv**  
 Servicezeiten: **Mo – Fr, 09:00 – 17:00 Uhr  
 ohne allgemeine Feiertage**  
 Reaktionszeit: **innert 4 Stunden**

### Kommunikation

Eskalationen im Sinne der SLA haben ausschliesslich auf folgenden Kanälen stattzufinden:

E-Mail: **hygeia-support@joshmartin.ch**

Meldungen über andere Kanäle fallen nicht unter die Bedingungen dieser SLA.

### Kosten

Basispreis SLA: **500.– / Monat**

### Stundensätze

Zu Standardzeiten: **180.– / Stunde**  
 Ausserhalb Standardzeiten: **225.– / Stunde**  
 Samstag: **270.– / Stunde**  
 Sonntag: **360.– / Stunde**

Standardzeit: **Mo – Fr, 09:00 – 17:00 Uhr**