

coveto SaaS - Service Level Agreement (SLA)

Stand: 2025-07-18

1. Geltungsbereich

Diese Service Level Agreement (SLA) ist Bestandteil des Vertrags zwischen der coveto ATS GmbH, Alois-Thums-Straße 11, 63667 Nidda – nachfolgend Anbieter genannt – und dem Kunden über die Nutzung der Recruiting Software-as-a-Service (SaaS) Lösung coveto.

2. Verfügbarkeit

Der Anbieter verpflichtet sich, die Recruiting-Plattform mit einer Systemverfügbarkeit von 99,5% pro Quartal bereitzustellen. Systemverfügbarkeit bezeichnet die Möglichkeit des Kunden, auf die Webanwendung der SaaS-Lösung über das Internet zuzugreifen und diese zu nutzen.

2.1 Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit wird auf Basis der folgenden Formel berechnet:

- Verfügbarkeit (%) = $((\text{Gesamtdauer des Quartals} - \text{Ausfallzeit}) / \text{Gesamtdauer des Quartals}) \times 100$
- Gesamtdauer des Quartals: 24 Stunden \times Anzahl der Tage im Quartal
- Ausfallzeit: Zeiträume, in denen die Plattform aufgrund eines nicht geplanten Ausfalls nicht verfügbar ist.

2.2 Ausnahmen

Die folgenden Zeiten werden nicht als Ausfallzeiten im Sinne dieser SLA gewertet:

- Geplante Wartungsfenster, über die im Voraus informiert wurde.
- Unterbrechungen aufgrund höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Netz- oder Stromausfälle außerhalb unseres Einflussbereichs)
- Probleme, die durch Dritte (z.B. Internetanbieter des Kunden) verursacht werden
- Fehlkonfigurationen durch den Kunden selbst oder dessen technische Umgebung
- Unsachgemäße Nutzung der Anwendung
- Funktionen die als Alpha oder Beta gekennzeichnet sind

3. Reaktionszeiten

Der Support des Anbieters steht zu den folgenden Zeiten zur Verfügung:

- Werktags (Montag bis Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen am Firmensitz des Anbieters), 09:00 – 17:00 Uhr (am Firmensitz des Anbieters)
- Anfragen, die außerhalb dieser Zeiten eingehen, gelten als am nächsten Werktag um 09:00 Uhr eingegangen.
- Reaktionszeit: Erste Reaktion erfolgt innerhalb eines Werktags nach Eingang der Anfrage.

4. Servicegutschriften

Wird die zugesicherte Verfügbarkeit von 99,5% im jeweiligen Quartal nicht erreicht, hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift von 10% der Quartalsgebühr.

Servicegutschriften müssen vom Kunden innerhalb von 30 Tagen nach Quartalsende schriftlich angefragt werden. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

5. Änderungen

Der Anbieter behält sich vor, diese SLA mit angemessener Frist zu ändern. Kunden werden mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten informiert. Im Falle wesentlicher Verschlechterungen steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zu.