

Verfügbarkeitsregelung

1. Gegenstand der Verfügbarkeitsregelung

Die Verfügbarkeit beschreibt die Nutzbarkeit der Software bzw. der in der Leistungsbeschreibung/den Handbüchern der jeweiligen Software beschriebenen Softwareprozesse. Die Verfügbarkeitsregelung kommt nur bei der Überlassung von Software auf Zeit (Miete) bzw. dann zur Anwendung, wenn TecArt Speicherplatz für den Kunden zur Verfügung stellt, z.B. im Rahmen des Hosting.

2. Betriebszeit und Verfügbarkeitsquote

Die Betriebszeit für die Software beträgt 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche. Die Verfügbarkeitsquote pro Monat/7 x 24 beträgt 99,8%.

3. Berechnung der Verfügbarkeit

Die tatsächliche Verfügbarkeit wird wie nachfolgend berechnet:
$$\text{Verfügbarkeit in \%} = \frac{24 \times \text{Anzahl Monatstage} \times 100}{24 \times \text{Anzahl Monatstage} + \text{Ausfallzeit in Stunden}}$$

Ausfallzeit ist die Summe der Zeiten, in denen ein Softwareprozess nicht verfügbar im Sinne von Ziff. 1 war. Als Ausfallzeit nicht gerechnet werden solche Zeiten, die

- a) bei der Durchführung planbarer Wartungsarbeiten anfallen, soweit sie
 - a1) in der Zeit von Samstag 6.00 Uhr bis Sonntag 18.00 Uhr durchgeführt werden
 - a2) aus nicht von TecArt zurechenbaren Gründen zu einer anderen Zeit durchgeführt werden müssen und sich die Vertragspartner auf einen Ausführungszeitpunkt geeinigt haben.
- b) durch Störungen bzw. bei der Durchführung von Störungsbehebungs- und Wartungsleistungen anfallen, die für TecArt nicht vorhersehbar und planbar waren, soweit sie nicht auf Ursachen beruhen, die TecArt zu vertreten hat.

4. Nichtanwendbarkeit der Verfügbarkeitsquote

TecArt kann sich nicht auf die Verfügbarkeitsquote berufen, wenn sie den Ausfall der Software durch grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten verursacht hat.