

Service Level Agreement

Let's Get Digital

Version: 3.3

Datum: 15. August 2023

Allgemein

1. Einleitung

Dieses Service Level Agreement (SLA) ist untrennbar mit dem bereits zwischen dem Dienstleister und dem Kunden geschlossenen Vertrag / dem Kostenvoranschlag in Bezug auf Let's Get digital und den dazugehörigen Anlagen verbunden. Let's Get Digital ist eine von Let's Get Digital bereitgestellte Plattform, die Unternehmen in die Lage versetzt, vom Dienstleister unterstützt, ein umfassendes Eventerlebnis virtuell zu organisieren.

Im Vertrag/Kostenvoranschlag, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Vertrag zur Auftragsverarbeitung oder anderen Anlagen formulierte Vereinbarungen (zum Beispiel im Rahmen der Haftung, der Verarbeitung personenbezogener Daten etc.) gelten in vollem Umfang für dieses SLA.

2. Ziel des Service Level Agreement

Ziel dieses Service Level Agreements ist das Treffen von Vereinbarungen über die Qualität der von Let's Get Digital für den Auftraggeber erbrachten Dienstleistungen. Dies nimmt durch die Formulierung konkreter und messbarer Leistungsindikatoren Gestalt an. Das Service Level Agreement hat ebenfalls zum Ziel, Vereinbarungen über die Zusammenarbeit zwischen den Parteien zu treffen. Dieses Service Level Agreement enthält aus diesem Grund einheitliche Verfahren für den Kontakt zwischen den Parteien und die Bearbeitung eventueller Mitteilungen oder Anfragen des Auftraggebers.

Servicerahmen

Die folgenden angebotenen Dienstleistungen fallen unter diesen Vertrag:

- bemannter telefonischer Support
- überwachter E-Mail-Support
- Remote-Unterstützung mit Hilfe des Remote Desktop und einem Virtual Private Network, sofern verfügbar
- Geplante Meetings, oder in Notfällen Unterstützung vor Ort oder online (gegen zusätzliche Kosten)
- monatliche Systemgesundheitskontrolle.

3. Laufzeit und Beendigung

Die Laufzeit des Service Level Agreements ist an den Vertrag gekoppelt. Sofern der Vertrag gekündigt wird, so gilt dies daher auch vollständig für das geschlossene Service Level Agreement. Das Service Level Agreement kann nicht unabhängig vom Vertrag gekündigt werden.

4. Versionsnummer und Änderungen

1. Das Service Level Agreement kann nach dem Zustandekommen ausschließlich mit schriftlicher Zustimmung beider Parteien geändert werden. Eventuell geänderte Versionen des Service Level Agreements werden jeweils mit einen neuen

Versionsnummer veröffentlicht. Die Änderungen müssen pro Version in der folgenden Übersicht beschrieben werden.

Versions-nummer	Datum	Redaktion	Beschreibung der Änderungen
1	15. September 2020	Ruben Haring	Erste Version
2.0	11. November 2020	Ruben Haring mit IT-Recht	Vollständige Überarbeitung des Service Level Agreements
2.1	07 September 2021	Mike Sachs	Von EventInsight B.V. zu Let's Get Digital B.V.
3.1	31 Oktober 2021	Bas Krijgsman	Revision
3.2	15. Mai 2023	Ruben Haring	Zusätzlicher Zeitrahmen für Unterstützung
3.3	15. August 2023	Bas Krijgsman	Anhang 3 hinzugefügt

Liste der Definitionen

In diesem Service Level Agreement werden einige Begriffe verwendet, die sowohl im Singular als auch im Plural jeweils die Bedeutung haben, die ihnen in der folgenden Übersicht gegeben wird.

Vertrag: der Vertrag zwischen den Parteien, auf dessen Grundlage der Dienstleister dem Kunden gegenüber seine Produkte ausliefert bzw. seine Dienstleistungen erbringt, und hinsichtlich dessen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen einen integralen Bestandteil bilden. Bei einer Unterzeichnung kann das Angebot als Vertrag gelten.

Geräte: alle Hardware, die Let's Get Digital dem Auftraggeber als Bestandteil der Dienstleistungen zur Verfügung gestellt oder von Let's Get Digital im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen genutzt wird.

Backup: eine Sicherheitskopie der in Artikel 4 dieses Service Level Agreements beschriebenen Daten, Konfigurationen und/oder Software, die von Let's Get Digital nach Vorfällen zurückgesetzt werden.

Kunde: die natürliche Person oder juristische Person, unabhängig davon, ob sie im Rahmen eines Berufs oder als Geschäft handelt, die mit dem Dienstleister den Vertrag abgeschlossen hat.

Verfügbar(-keit): der Zeitraum, in dem die Dienstleistungen in einem bestimmten Monat per Internet in Anspruch genommen werden können, ausgedrückt in einem Prozentsatz, der anhand der in Artikel 3 dieses Service Level Agreements festgelegten Formel berechnet wird.

Daten: alle Daten, die durch die Nutzung der Dienstleistungen gespeichert bzw. auf andere Weise vom Auftraggeber oder von den Endnutzern an Let's Get Digital übermittelt werden, damit sie über die Dienstleistungen gespeichert werden.

Endnutzer: die natürlichen Personen, welche die Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Dies können zum Beispiel Mitarbeiter oder Kunden des Auftraggebers sein.

Event: das digitale Event, das Teil des Auftrags ist und unter anderem durch den Einsatz von Let's Get Digital ermöglicht wird.

Funktionalität: spezifische Eigenschaften oder Merkmale, die eine bestimmte Nutzung oder Anwendung der Dienstleistungen ermöglichen.

Geplante Wartung: alle regulären Wartungsarbeiten in Bezug auf die Dienstleistungen, die nicht als Notfallwartung gelten.

Auswirkung: die (Schwere der) Folgen eines Vorfalls für den Auftraggeber, die anhand der Übersicht in Artikel 8 dieses Service Level Agreements formuliert sind.

Vorfall: die Situation, in der die Dienstleistungen in erheblichem Maße nicht die vereinbarten Spezifikationen erfüllen sowie in der die Rede von einer fehlenden Verfügbarkeit ist, die nicht die Folge von Wartungsarbeiten ist.

Wartung: alle von Let's Get Digital durchgeführten Wartungsarbeiten, worunter sowohl geplante als auch Notfall-Wartungsarbeiten verstanden werden, und wie sie in Artikel 2 dieses Service Level Agreements formuliert sind.

Öffnungszeiten: die üblichen Öffnungszeiten von Let's Get Digital gemäß Artikel 5 dieses Service Level Agreements. Die gewöhnlichen Öffnungszeiten können zwischen den Dienstleistern variieren und können vom Dienstleister angepasst werden.

Geschäftspartner: Ein Unternehmen, das einen Vertrag über ein Geschäftspartnerprogramm mit LGD aufweist und einen Vertrag mit dem Kunden über die Erbringung von Diensten mit der LGD-Software abgeschlossen hat.

Priorität: die einem Vorfall der Auswirkung und Dringlichkeit entsprechende, zugewiesene Priorität gemäß Artikel 8 dieses Service Level Agreements.

Auftragsverarbeitungsvereinbarung: eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung, die schriftliche Absprachen zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Dienstleister enthält.

Reaktionszeit: die Zeit, die zwischen dem Moment der Übermittlung einer Mitteilung über einen Vorfall gemäß Artikel 7 dieses Service Level Agreements durch den Auftraggeber und dem Moment, in dem Let's Get Digital eine erste inhaltliche Reaktion gibt.

Software: alle Software, die als Teil der Dienstleistungen erbracht oder zur Verfügung gestellt wird, wozu auch Systemsoftware, Funktionssoftware und Applikationssoftware gehören kann.

Service Level Agreement: dieses Service Level Agreement, in dem konkrete Vereinbarungen über die Qualität der erbrachten Dienstleistungen und die geltenden Verfahren getroffen werden und die untrennbar mit dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag verbunden sind.

Dienstleister: die natürliche oder juristische Person, welche den Dienst, wie in diesem Service Level Agreement beschrieben, erbringt. Dabei handelt es sich um den Geschäftspartner, wenn die Kunden einen Vertrag mit dem Geschäftspartner aufweisen, und LGD, wenn der Kunde unmittelbar einen Vertrag mit LGD abgeschlossen hat.

Dienst(e): die im Vertrag beschriebenen Dienste.

Notfall-Wartung: unvorhergesehene Wartungsarbeiten infolge von Vorfällen, wobei angesichts der Auswirkung und der Dringlichkeit des Vorfalls direkt Eingriffe von Let's Get Digital erforderlich sind.

Dringlichkeit: die Dringlichkeit eines Vorfalls für den Auftraggeber, die anhand der Übersicht in Artikel 8 dieses Service Level Agreement festgelegt wird.

Arbeitstag(e): alle Tage, die in dem Land, in dem der Dienstleister ansässig ist, kein Samstag, Sonntag und kein Bank- oder amtlicher Feiertag sind.

Workaround: eine vorübergehende Lösung für einen Vorfall, womit die Ursache des Vorfalls nicht oder nicht vollständig beseitigt wird, aber womit die Folgen des Vorfalls für den Auftraggeber erheblich begrenzt wird.

Alle anderen Begriffe in diesem Service Level Agreement haben jeweils die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebene Bedeutung.

Service Level Agreement

1. Allgemein

- 1.1. Dieses Service Level Agreement bezieht sich auf die im Folgenden beschriebenen Dienstleistungen, die von Let's Get Digital auf der Basis des Vertrages für den Auftraggeber erbracht werden.
- 1.2. Die in diesem Service Level Agreement von Let's Get Digital abgegebenen Garantien oder Ergebnisverpflichtungen gelten nicht, sofern:
 - a. der Auftraggeber oder der Endnutzer Änderungen an den Dienstleistungen vorgenommen oder Maßnahmen in Bezug auf die Dienstleistungen ergriffen haben, die gemäß dem Vertrag, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder anderen schriftlichen Vereinbarungen zwischen den Parteien nicht gestattet sind
 - b. der Leistungsmangel die Folge von Fehlern in oder Problemen mit den Geräten, der Software oder Materialien von Dritten ist, die kein Bestandteil der Dienstleistungen sind und/oder deren Einsatz dem Auftraggeber von Let's Get Digital vorgeschrieben wurde
 - c. der Auftraggeber von Let's Get Digital erteilte, angemessene Empfehlungen oder Anweisungen in Bezug auf die Dienstleistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig eingehalten hat
 - d. der Leistungsmangel mit einer höheren Besteuerung der Dienstleistungen als aufgrund des Vertrages, der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder anderen schriftlichen Vereinbarungen zwischen den Parteien zulässig ist, zusammenhängt oder
 - e. die Rede von höherer Gewalt ist.
- 1.3. Obwohl eventuelle Garantien oder Ergebnisverpflichtungen des Dienstleisters in den im vorherigen Absatz beschriebenen Situationen verfallen, wird Let's Get Digital sich bemühen, den Auftraggeber dennoch so gut wie möglich zu unterstützen. Eventuell in diesem Zusammenhang entstandene Kosten gehen jedoch zu Lasten des Auftraggebers und werden dem Auftraggeber auf Basis der Nachkalkulation zum üblichen Stundensatz von Let's Get Digital in Rechnung gestellt.
- 1.4. Wenn der Dienstleister ein Geschäftspartner ist und der Vertrag zwischen dem Geschäftspartner und LGD beendet worden ist, während der Vertrag des Kunden weiterhin zu erfüllen ist, agiert LGD als Dienstleister anstelle des Geschäftspartners, der dieses SLA zu erfüllen hat.

2. Wartung der Dienstleistungen

- 2.1. Let's Get Digital wird sich bemühen, die Dienstleistungen während der Laufzeit des Service Level Agreements für den Auftraggeber zu warten.
- 2.2. Wartungsarbeiten können zur Folge haben, dass die Dienstleistungen vorübergehend nicht oder nur begrenzt zur Verfügung stehen. Um die Belastung der von Let's Get Digital durchzuführenden Tätigkeiten zu begrenzen, wird Let's Get Digital den Zeitpunkt, zu dem die geplanten Wartungsarbeiten durchgeführt werden, immer im Vorfeld mit dem Auftraggeber abstimmen. Abweichend von weiteren Bestimmungen in diesem Service Level Agreement dürfen geplante Wartungsarbeiten auch ohne vorhergehende Abstimmung vom Auftraggeber durchgeführt werden, sofern die durchzuführenden Arbeiten erwartungsgemäß nicht zu einer Störung oder Einschränkung der Verfügbarkeit führen.
- 2.3. Abweichend von weiteren Bestimmungen in diesem Service Level Agreement dürfen Notfall-Wartungsarbeiten, die aufgrund der Auswirkung und der Dringlichkeit nicht verschoben werden können, auch ohne vorhergehende Zustimmung des Auftraggebers durchgeführt werden. Let's Get Digital wird sich bemühen, den Auftraggeber so schnell wie möglich über die Art und die erwartete Dauer der Arbeiten zu informieren.

- 2.4. Die Wartungsarbeiten können zur Folge haben, dass die bestehenden Funktionalitäten angepasst werden und/oder wegfallen. Let's Get Digital wird den Auftraggeber rechtzeitig in Kenntnis setzen, sofern die Rede von einer wesentlichen Änderung der Funktionalität ist.

3. Verfügbarkeit

- 3.1. Let's Get Digital hat seine Server im Serverpark von TransIP auf Schiphol (Amsterdam) und bei Digital Ocean (Amsterdam), Niederlande. Let's Get Digital garantiert eine Uptime von 99,99 % pro Monat in Bezug auf das Hosting. Das bedeutet, dass der Auftraggeber in einem Monat niemals länger als 4,5 Minuten down ist.
- 3.2. Die Verantwortung des Dienstleisters in Bezug auf die in diesem Service Level Agreement formulierte Verfügbarkeit gilt nicht im Falle einer Störung, sofern:
- geplante Wartungsarbeiten stattfinden (niemals eingeplant während Events)
 - die Störung infolge von Störungen in der Telekommunikations-Infrastruktur von Dritten auftritt
 - eine Störung aufgrund einer vom Auftraggeber geforderten Änderungen auftritt
 - eine Störung durch nicht gestattete Änderungen, die von einem Mitarbeiter des Auftraggebers an den Systemen von Let's Get Digital vorgenommen werden, verursacht werden
 - höhere Gewalt vorliegt.
- 3.3. Die Verfügbarkeit wird von Let's Get Digital wie folgt berechnet:
2. $A = 100\% * [1-(t/T)]$
 3. t = Anzahl Minuten ohne Verfügbarkeit während eines Monats (Ausfall der Dienstleistungen)
- T = Gesamtminuten während eines Monats

4. Backups

- 4.1. Let's Get Digital wird für den Auftraggeber ein Back-up der im Folgenden genannten Elemente der Dienstleistungen erstellen.

Alle 4 Stunden wird ein Backup der Datenbank einer Eventumgebung erstellt. Dies betrifft alle Daten zum Content für ein Event

Alle 12 Stunden wird ein Backup der vollständigen Umgebungen erstellt. Dies betrifft auch alle Einstellungen und zusätzlichen Themen außerhalb des Contents.

- 4.2. Ein Backup wird alle 4 Stunden auf den Festplatten eines anderen physischen Servers gespeichert. Darüber hinaus wird nach jedem Login im Admin-Panel innerhalb eines Zeitraums von 60 Minuten ein Backup erstellt und bei der Durchführung von einzelnen speziellen (riskanten) Aktionen ein zusätzliches Backup. Das kann zum Beispiel das Zusammenführen von Accounts sein.
- 4.3. Die von Let's Get Digital erstellten Backups werden bis zum Ablauf von drei Monaten nach dem Datum des Events gespeichert. Danach können diese von Let's Get Digital gelöscht werden. Von der letzten vergangenen Woche speichern wir jedes Backup. Das heißt mindestens 1 Backup alle 4 Stunden, wie oben beschrieben. Von Zeiträumen, die älter als eine Woche sind, speichern wir 1 Backup pro 24 Stunden.
- 4.4. Let's Get Digital wird das Backup auf einem anderen Server als dem speichern, auf dem die ursprünglichen Daten, Konfigurationen oder Software gespeichert sind, ist aber nicht verpflichtet, das Backup an einem anderen geographischen Ort zu speichern.

- 4.5. Der Auftraggeber kann Let's Get Digital auffordern, Daten von den Backups zur Verfügung zu stellen. Der Auftraggeber und Let's Get Digital werden, sofern zutreffend, weitere Vereinbarungen über das Wiederherstellungsverfahren treffen. Sofern zutreffend wird die Fakturierung für das Wiederherstellungsverfahren vom Dienstleister auf Basis einer Nachkalkulation erfolgen. Dies wird im Vorfeld von Let's Get Digital angegeben.
- 4.6. Neben dem Backup wird alle 5 Minuten eine standardmäßige Replikation der Umgebung erstellt, die bei einer eventuellen Störung die Produktivumgebung übernehmen kann, sodass die Verfügbarkeit zusätzlich gewährleistet ist.

5. Support

- 5.1. Der Support für die Dienstleistungen steht anhand der folgenden Parameter zur Verfügung.
 - Telefonische Unterstützung und die Unterstützung per E-Mail stehen während der Geschäftszeiten an Arbeitstagen zur Verfügung.
 - Außerhalb der Geschäftszeiten eingehende E-Mails werden gesammelt und innerhalb von 24 Stunden nach dem Eingang der E-Mail innerhalb der Geschäftszeiten beantwortet.
 - Die Verfügbarkeit des Support-Personals des Dienstleisters wird im Einklang mit dem „First come, First serve“-Prinzip geplant.
 - Eine Telefonnummer für Notfälle wird spätestens 1 Tag vor dem Event übermittelt. Diese Telefonnummer kann benutzt werden, während das Event live vor sich geht. Supportanfragen über diese Telefonnummer haben Vorrang vor anderen Supportanfragen.
 - Anrufe, die außerhalb der angegebenen Geschäftszeiten in der Definitionsliste auf dieser Notfall-Telefonnummer eingehen, werden an eine alternative Mobiltelefonnummer weitergeleitet. Der Dienstleister wird sich bemühen, schnellstmöglich auf den Anruf zu reagieren.
 - Die Notfall-Telefonnummer sollte nur für technische Notfälle im Rahmen des Live-Events verwendet werden, wenn Probleme durch eine technische Störung hervorgerufen wurden und sollte daher nicht für allgemeine Support-Zwecke benutzt werden. Die Notfall-Telefonnummer sollte ferner nicht in Fällen eines Bedienungsfehlers durch den Benutzer gewählt werden. Der Dienstleister kann sich dazu entschließen, nach einer vorherigen Ankündigung eine Gebühr zu erheben, wenn eine übermäßige missbräuchliche Nutzung der Notfall-Telefonnummer vorliegt. Die Support-Verfügbarkeit per Telefon oder E-Mail kann an amtlichen Feiertagen des Landes, in dem der Dienstleister ansässig ist, nicht garantiert werden.
 - Der Dienstleister bearbeitet die Supportanfrage auf Basis eines eigenen Prioritätensystems. Supportanfragen werden meistens auf der Grundlage der Priorität und des Datums des Events bearbeitet.
- 5.2. Let's Get Digital möchte die Nutzung des Telefon- oder E-Mail-Supports nicht begrenzen. Der Dienstleister möchte aber in der Lage sein, alle seine Kunden zu unterstützen, daher wird von den Nutzern erwartet, dass sie das Supportangebot in einem normalen Maß nutzen. Im Falle einer systematischen übermäßigen Inanspruchnahme oder von Missbrauch werden auf dieser Grundlage Maßnahmen ergriffen.
- 5.3. Der Kunde kann Meetings im Einklang mit dem gewählten Paket buchen. Eine Übersicht über die Standardmenge an Meetings finden Sie in der Anlage 2.
- 5.4. Die Höchstgrenze von Beschäftigten, die Support laut Erwähnung in der Anlage 2 erhalten können, gilt nicht für Kunden mit einer Abonnement-Lizenz. Die Grenze für Kunden mit einer Abonnement-Lizenz existiert auf Grundlage der „angemessenen Nutzung“.
- 5.5. Die in Artikel 5.1 erwähnte Unterstützung ist auf einen bestimmten Zeitrahmen basierend auf dem erworbenen Pakets begrenzt. Dieser Zeitrahmen ist für;

- a. Extensive; ab dem Zeitpunkt der Unterzeichnung bis drei Monate nach der Veranstaltung
- b. Advanced; von drei Monaten vor der Veranstaltung bis zu drei Monaten nach der Veranstaltung.
- c. Core; von zwei Monaten vor der Veranstaltung bis zu zwei Monaten nach der Veranstaltung.

5.6 Außerhalb des im Artikel 5.5 genannten Zeitrahmens bieten wir keinen normalen Support (z. B. Setup Meeting und Kontrollanrufe), mit Ausnahme von;

- a. Versenden einer Willkommens-E-Mail mit allen erforderlichen Unterlagen.
- b. Gewährung des Zugangs zum Adminpanel und zur Wissensdatenbank.
- c. Jegliche Unterstützung, die für die Einrichtung einer ordnungsgemäßen Registrierung erforderlich ist.
- d. Jegliche Unterstützung, die für die Erfassung der Daten erforderlich ist, um die Apple- oder Android-App online zu stellen.

6. Änderungsanfragen

- 6.1. Der Auftraggeber kann bei Let's Get Digital eine Anfrage zur Änderung der Dienstleistungen stellen. Mit solchen Anfragen kann sich der Auftraggeber während der Öffnungszeiten an den Helpdesk wenden. Die Kontaktdaten des Helpdesks sind in Anlage 1 zu finden.
- 6.2. Die Zeit, die tatsächlich für die Umsetzung einer Änderungsanfrage erforderlich ist, hängt auch von der Art der Anfrage ab und kann daher von Fall zu Fall unterschiedlich sein. Die Parteien werden gemeinsam abstimmen, innerhalb welcher Frist (und sofern erforderlich zu welchem Zeitpunkt) die Änderungsanfrage umgesetzt wird.

7. Meldung von Vorfällen

- 7.1. Sofern der Auftraggeber bei der Nutzung der Dienstleistungen einen Vorfall feststellt, wird der Auftraggeber eine entsprechende Meldung an den Helpdesk richten und dabei folgende Punkte berücksichtigen:
 - a. **Während der Öffnungszeiten:** die Vorfälle, die nach Beurteilung des Auftraggebers die Priorität „kritisch“ oder „hoch“ haben, müssen telefonisch gemeldet werden. Vorfälle, die nach Beurteilung des Auftraggebers die Priorität „mittel“ oder niedriger haben, können auch über die anderen in Artikel 5 genannten Kommunikationskanäle an den Helpdesk gemeldet werden.
 - b. Außerhalb der Öffnungszeiten: es dürfen nur Vorfälle gemeldet werden, die nach Beurteilung des Auftraggebers die Priorität „kritisch“ haben. Meldungen müssen über die Notfallnummer, die vor dem Event übermittelt wurde, erfolgen.
- 7.2. Bei der Mitteilung eines Vorfalls hat der Auftraggeber Let's Get Digital in jedem Fall die folgenden Informationen mitzuteilen:
 - a. den Firmennamen
 - b. die Kundennummer
 - c. den Namen des Ansprechpartners für die weitere Bearbeitung des Vorfalls
 - d. die aktuellen Kontaktdaten des betreffenden Ansprechpartners
 - e. eine vollständige und deutliche Beschreibung des Vorfalls
 - f. eine Beschreibung eventuell bereits vom Auftraggeber ergriffene Maßnahmen.
- 7.3. Der Auftraggeber garantiert, dass die übermittelte Meldung richtig und vollständig ist. Ist dies nicht der Fall, dann ist Let's Get Digital möglicherweise nicht in der Lage, rechtzeitig auf den betreffenden Vorfall zu reagieren und/oder den betreffenden Vorfall zu beseitigen.

- 7.4. Der Auftraggeber wird Let's Get Digital nach vernünftigem Ermessen unterstützen, soweit dies im Rahmen der Prüfung und Bearbeitung der vom Auftraggeber übermittelten Meldung erforderlich ist. Das bedeutet unter anderem, aber nicht abschließend, dass der Auftraggeber Let's Get Digital alle Informationen zur Verfügung stellt und Zugang zu Standorten, Dienstleistungen oder Accounts in seiner Kontrolle gewährt, soweit dies zur Bearbeitung des Vorfalles notwendig ist. Let's Get Digital darf die Bearbeitung der Meldung aussetzen, sofern der Auftraggeber nicht die nach vernünftigem Ermessen benötigte Unterstützung leistet.

8. Bearbeitung von Vorfällen

- 8.1. Ein Mitarbeiter von Let's Get Digital wird den vom Auftraggeber gemeldeten Vorfall so schnell wie möglich beurteilen, um anschließend eine Priorität festzulegen. Die Priorität wird anhand der Auswirkung und der Dringlichkeit des Vorfalles bestimmt. Die Dringlichkeit wird gemäß der folgenden Übersicht mit Hilfe der vom Auftraggeber übermittelten Informationen festgelegt.

Tage bis zum Event	Die gesamte Applikation ist nicht verfügbar oder allgemeine Dienstleistungen funktionieren nicht	Wichtige Funktion ist nicht verfügbar und/oder großer Bug in der Software, allgemeine Dienstleistungen funktionieren nicht	Weniger wichtige Funktion ist nicht verfügbar und/oder kleiner Bug in der Software, allgemeine Dienstleistungen funktionieren nicht
7 oder mehr Tage	Hoch	Niedrig	Niedrig
1-7 Tage	Hoch	Mittel	Niedrig
1 Tag bis 1 Tag nach dem Event	Kritisch	Kritisch	Hoch
2 oder mehr Tage nach dem Event	Hoch	Mittel	Niedrig

- 8.2. Sofern der Auftraggeber mit der Priorität, die Let's Get Digital dem Vorfall zugewiesen hat, nicht einverstanden ist, dann hat der Auftraggeber dies dem Helpdesk unverzüglich mitzuteilen. Danach wird die Frage an die Managementebene eskaliert, um zu einer geeigneten Lösung zu kommen. Die Parteien werden sich in dem Fall maximal bemühen, um eine Übereinstimmung über die Priorität des betreffenden Vorfalles zu erzielen.
- 8.3. Let's Get Digital wird sich bemühen, um abhängig von der dem Vorfall zugewiesenen Priorität die folgende Reaktionszeit und Lösungszeit zu realisieren.

Priorität	Reaktionszeit während der verfügbaren Stunden ¹	Lösungszeit während der Arbeitszeiten ²
1 (Kritisch)	0-4 Stunden ³	0-4 Stunden ⁴
2 (Hoch)	4 Stunden	8 Stunden
3 (Mittel)	8 Stunden	2 Arbeitstage
4 (Niedrig)	2 Arbeitstage	5 Arbeitstage

¹Siehe Artikel 8.5.

²Siehe Artikel 8.6.

³Siehe Artikel 8.4.

⁴Siehe Artikel 8.4.

- 8.4. Der Dienstleister muss über eine kritische Dienstleistungsanfrage über die vor dem Event dem Kunden übermittelte Telefonnummer informiert werden. Auf diese Weise können wir schnellstmöglich auf diese Anfragen reagieren.
- 8.5. Verfügbare Stunden sind die Stunden zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr von Montag bis Freitag (Europäische/Amsterdamer Zeit), mit Ausnahme aller offiziellen Feiertage, die von der niederländischen Regierung festgelegt wurden.
- 8.6. Die Arbeitszeiten sind von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr von Montag bis Freitag (Europäische/Amsterdamer Zeit), mit Ausnahme aller offiziellen Feiertage, die von der niederländischen Regierung festgelegt wurden.
- 8.7. Let's Get Digital wird sich bemühen, den Auftraggeber während der Lösung eines Vorfalls in angemessenen Abständen über seine Fortschritte und die erwartete Dauer der weiteren Bearbeitung des Vorfalls zu informieren.
- 8.8. Nach der Lösung des Vorfalls wird sich Let's Get Digital bemühen, den Auftraggeber schnellstmöglich über die vermutliche Ursache des Vorfalls und die Art und Weise der Lösung des Vorfalls informieren.

9. Paketgestaltung und Dienst

- 9.1 Es ist bis zum Event-Datum möglich, das im unterzeichneten Vertrag vereinbarte Paket upzugraden. Ein Upgrade ist möglich, indem der Dienstleister zu dem Zweck kontaktiert wird, das Paket per E-Mail upzugraden oder das Paket in der LGD-Software upzugraden.
- 9.2 Während des Events des Kunden kann der Kunde einen zusätzlichen Live-Chat-Support buchen. Die ersten 90 Minuten sind kostenlos, danach muss der Kunde einen Zuschlag für diesen Dienst entrichten. Der Live-Support muss mindestens 7 Tage im Voraus vor dem Event gebucht werden, um die Verfügbarkeit unseres Personals zu gewährleisten. Der Kunde kann die Optionen mit dem Dienstleister erörtern.
- 9.3 Jedes Paket umfasst den vorgesehenen und in der Anlage 2 aufgeführten Dienst und Support. Davon abgesehen kann der Kunde mit dem allgemeinen Kundenservice und Support, wie in der Anlage 2 angegeben, rechnen.
- 9.4 Es ist für den Kunden möglich, sein Paket bis zu 1 Woche vor dem Starttermin des Kundenevents upzugraden.
- 9.5 Es ist für den Kunden nicht möglich, sein Paket herunterzugraden.
- 9.6 Let's Get Digital bietet Expertensitzungen an, auf denen der Kunde die L;ungen erleben kann. Während dieser Sitzungen kann der Kunde auch an Sitzungen teilnehmen, auf denen im Einzelnen konkrete Merkmale besprochen werden, die der Kunde für das Kundenevent verwenden kann, und der Kunde kann dann lernen, sie einzusetzen.
- 9.7 Weitere Informationen, Bedingungen und Konditionen in Bezug auf die Bereitstellung, Nutzung und Erwartungen der von "Let's Get Digital" gelieferten Hardware-Dienste sind in der Anlage 3 aufgeführt.

10. Schlussbestimmungen

- 10.1. Für dieses Service Level Agreement gilt niederländisches Recht.
- 10.2. Eventuelle Rechtsstreitigkeiten, die sich aus dem Service Level Agreement ergeben, werden dem niederländischen Gericht am Ort des Geschäftssitzes von Let's Get Digital vorgelegt.
- 10.3. Sollte sich herausstellen, dass eine Bestimmung im Service Level Agreement nichtig oder anfechtbar ist bzw. auf andere Weise für ungültig erklärt wird, dann bleibt der Rest des Service Level Agreement in vollem Umfang in Kraft. Die Parteien werden in einem solchen Fall in Abstimmung eine neue Bestimmung formulieren, die, soweit rechtlich möglich, der Art und der inhaltlichen Bedeutung der ursprünglichen Bestimmung so nah wie möglich kommt.

10.4. Wenn Let's Get Digital eine oder mehrere der in diesem Service Level Agreement enthaltenen Ergebnisverpflichtungen oder Garantien für mindestens drei aufeinanderfolgende Monate nicht erfüllt, hat der Auftraggeber das Recht, den Vertrag und dieses dazugehörige Service Level Agreement zu kündigen, es sei denn, die Nichterfüllung rechtfertigt aufgrund ihrer besonderen Art oder geringfügigen Bedeutung keine Kündigung. Darüber hinaus ist das Recht des Auftraggebers zur Auflösung ausgeschlossen.

Anlage 1 | Schutzmaßnahmen

Let's Get Digital hat in Bezug auf die Dienstleistungen in jedem Fall die im Folgenden beschriebenen Schutzmaßnahmen ergriffen:

Thema	Ergriffene Maßnahmen
Interne Richtlinie	<p>Let's Get Digital hat geeignete Maßnahmen ergriffen, um zu gewährleisten, dass die (personenbezogenen) Daten gemäß den Anweisungen des Verantwortlichen für die Datenverarbeitung verarbeitet werden. Dies wird erreicht durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verbindliche Richtlinien und Verfahren für die Mitarbeiter von Let's Get Digital unter dem Vorbehalt der Kontrolle und Genehmigung durch den Verantwortlichen für die Datenverarbeitung.
Externe Richtlinie	<p>Werden Schutzmaßnahmen über externe Organisationen ergriffen, dann gewährleistet Let's Get Digital, eine schriftliche Beschreibung der durchgeführten Aktivitäten zu erhalten, die garantiert, dass die ergriffenen Maßnahmen in Übereinstimmung mit diesem Dokument sind. Let's Get Digital ergreift darüber hinaus geeignete Maßnahmen, um seine Systemadministratoren zu kontrollieren und dafür zu sorgen, dass sie gemäß den erhaltenen Anweisungen handeln. Dies wird erreicht durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> - individuelle Benennung der Systemadministratoren - Festlegung geeigneter Maßnahmen, um die Zugangslogfiles der Systemadministratoren zu registrieren und diese mindestens sechs Monate lang sicher, genau und unverändert zu speichern - jährliche Audits der Aktivität der Systemadministratoren, um die Einhaltung der übertragenen Aufgaben, die vom Importeur erhaltenen Anweisungen und die anwendbaren Rechtsvorschriften zu beurteilen und - Führen einer aktuellen Liste mit Identifikationsdaten der Systemadministratoren (zum Beispiel mit Name, Nachname, Funktion oder Organisationsbereich) und den übertragenen Aufgaben - Notfallwiederherstellungs- und Betriebskontinuitätspläne - Durchführung regelmäßiger Kontrollen aller implementierten und hier beschriebenen Schutzmaßnahmen, mindestens alle sechs Monate - Wiederverwendung von Backup-Bändern nur, wenn die zuvor aufgezeichneten Informationen nicht verständlich sind und mit technischen Mitteln nicht rekonstruiert werden können; andere Wechseldatenträger werden vernichtet oder unbrauchbar gemacht, wenn sie nicht verwendet werden - Erfassung jedes festgestellten Sicherheitsvorfalls, neben den eingehaltenen Verfahren zur Datenwiederherstellung, und die Identifizierung der Person, die diese durchgeführt hat - Firewalls, Antivirenlösungen.

Geheimhaltung	Die Mitarbeiter von Let's Get Digital sind zum Stillschweigen über alle Themen, die sie innerhalb der Umgebungen von Let's Get Digital sehen, verpflichtet. Außerdem erhalten Mitarbeiter von Let's Get Digital nur für die Dauer von 24 Stunden Zugang zu den Daten.
Zutrittssicherung	<p>Let's Get Digital hat geeignete Maßnahmen ergriffen um zu verhindern, dass Unbefugte physisch Zutritt zu den datenverarbeitenden Geräten, auf denen die personenbezogenen Daten verarbeitet werden, erhalten. Dies wird mit den folgenden Maßnahmen erreicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schutz und Einschränkung der Zutrittsmaßnahmen - Formuliert Zutrittsautorisationen für Personal und Dritte inklusive der dazugehörigen Dokumentation - Regeln und Beschränkungen für Kartenschlüssel - Registrierung, Monitoring und Nachverfolgung aller Zutritte zum Rechenzentrum, in dem die personenbezogenen Daten gehostet werden - Schutzvorkehrungen für das Rechenzentrum, in dem personenbezogene Daten gehostet werden, über ein Sicherheitsalarmsystem und andere geeignete Sicherheitsmaßnahmen.
Authentifizierung	<p>Let's Get Digital hat geeignete Maßnahmen ergriffen, um zu vermeiden, dass seine Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten genutzt/integriert werden. Das wird mit Folgendem erreicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ausgabe individueller Logins an Nutzer; Passwörter müssen den Einschränkungen in Bezug auf Länge, Komplexität, Alterung und Geschichte genügen - Identifikation des Terminals und/oder des Terminalnutzers an den Systemen des Lieferanten - automatische Deaktivierung der Nutzer-ID bei Eingabe mehrerer fehlerhafter Passwörter, Logfiledatei mit Ereignissen (Überwachung der Einbruchversuche) - Einsatz individueller Terminals und/oder Terminalnutzer, Identifikationsmerkmale, die exklusiv für bestimmte Funktionen vorgesehen sind - Einhaltung der Personalpolitik in Bezug auf die Zugangsrechte jedes Mitarbeiters zu personenbezogenen Daten (sofern zutreffend), die Information des Personals über ihre Verpflichtungen und die Folgen eventueller Verstöße gegen derartige Verpflichtungen, um dafür zu sorgen, dass die Mitarbeiter nur Zugang zu personenbezogenen Daten und Mitteln haben, die für die Ausübung ihrer Funktionen und die Ausbildung der Mitarbeiter in Bezug auf die jeweiligen Aufgaben und Verpflichtungen im Bereich des Schutzes der Privatsphäre erforderlich sind.
Autorisierung	<p>Let's Get Digital hat sich verpflichtet, dass die Personen, die zur Nutzung des Datenverarbeitungssystem berechtigt sind, nur Zugang zu den Daten innerhalb des Rahmens und in dem Maße ihrer jeweiligen Zugangsrechte (Autorisierung) haben und dass personenbezogene Daten nicht ohne Autorisierung gelesen, kopiert, geändert oder gelöscht werden können. Das wird mit Folgendem erreicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gewährung minimaler Zugangsrechte an Mitarbeiter von Let's Get Digital, abhängig von den Anforderungen an die Stelle - Einhaltung der Personalpolitik in Bezug auf die Zugangsrechte jedes Mitarbeiters zu personenbezogenen Daten - Zuweisung individueller Terminals und/oder Terminalnutzer, Identifikationsmerkmale, die exklusiv für bestimmte Funktionen vorgesehen sind

	<ul style="list-style-type: none"> - Überwachungskapazität in Bezug auf Personen, welche die personenbezogenen Daten löschen, hinzufügen oder ändern und mindestens jährliche Überwachung und Aktualisierung der Autorisierungsprofile - Freigabe von Daten nur an autorisierte Personen - Richtlinien für die Speicherung von Sicherheitskopien - Nutzung der modernsten Codierungstechnologien
Trennung der Verarbeitung für unterschiedliche Zwecke	<p>Let's Get Digital hat Maßnahmen, um dafür zu sorgen, dass die für verschiedene Zwecke erhobenen Daten getrennt verarbeitet werden. Dies wird mit den folgenden Maßnahmen erreicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - es wird für eine strikte logische oder physische Trennung zwischen personenbezogenen Daten und anderen persönlichen Informationen, wofür Let's Get Digital Verantwortlicher oder Auftragsverarbeiter ist, gesorgt - (personenbezogene) Daten, die von verschiedenen Kunden eingegangen sind, werden separat verarbeitet - Trennung des Zugangs zu Daten durch den Schutz der Applikation für die richtigen Nutzer - Trennung von Daten, die für verschiedene Zwecke genutzt werden durch Module innerhalb der Let's Get Digital-Datenbank, das heißt auf Basis von Funktionalität und Funktion - Speicherung von Daten in verschiedenen Bereichen (auf Datenbankniveau), getrennt pro Modul oder Funktion, die sie unterstützen - Gestaltung von Interfaces, Batchverfahren und Berichten nur für spezifische Zwecke und Funktionen, sodass die Daten, die für spezifische Zwecke erhoben werden, getrennt verarbeitet werden.
Integrität bei der Eingabe	<p>Let's Get Digital ergreift geeignete Maßnahmen, um dafür zu sorgen, dass es kontrollieren und feststellen kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben oder daraus gelöscht wurden. Das wird mit Folgendem erreicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autorisierungsrichtlinie für die Eingabe von Daten in das Speichermedium, sowie für das Auslesen, die Änderung und das Löschen gespeicherter Daten - Registrierung der Eingabe, der Änderung und der Löschung personenbezogener Daten in die/den Datenverarbeitungssystemen; Verwaltung von Dokumentenmanagementsystemen - Authentifizierung des autorisierten Personals; individuelle Authentifizierungsdaten wie Nutzer-IDs, die, sobald sie einmal vergeben wurden, keiner anderen Person mehr zugewiesen werden können (auch nicht im Nachhinein) - Schutzmaßnahmen für die Eingabe in das Speichermedium sowie für das Auslesen, die Änderung und das Löschen gespeicherter Daten - Einsatz von Nutzercodes (Passwörtern) mit mindestens acht Zeichen oder mit der maximal zulässigen Anzahl und Änderung des Systems bei der ersten Nutzung und danach mindestens alle 90 Tage im Falle der Verarbeitung sensibler Daten - Einhaltung einer Richtlinie, wobei alle Mitarbeiter von Let's Get Digital, die Zugang zu (personenbezogenen) Daten haben und wofür Let's Get Digital verantwortlich für die Datenverarbeitung ist, ihre Passwörter mindestens einmal alle 180 Tage zurücksetzen müssen - dafür Sorge tragen, dass der Zugang zu den Datenverarbeitungseinrichtungen (die Räume, in denen die

	Computergeräte und damit zusammenhängende Geräte untergebracht sind) verriegelt werden kann.
Integrität während der Übertragung	<p>Let's Get Digital ergreift geeignete Maßnahmen um zu verhindern, dass die personenbezogenen Daten während der Übertragung oder des Transports der Datenträger ausgelesen, kopiert, geändert oder gelöscht werden. Das wird mit Folgendem erreicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einsatz geeigneter Firewall- und Verschlüsselungstechnologien - Registrierung und Kontrolle aller Datenübertragungen, soweit dies möglich ist - Überwachung der Vollständigkeit und der Richtigkeit der Datenübertragung (end-to-end-Kontrolle)
Maßnahmen für die Verfügbarkeit	<p>Let's Get Digital wird geeignete Maßnahmen ergreifen um dafür zu sorgen, dass die personenbezogenen Daten gegen die unabsichtliche Vernichtung oder den unabsichtlichen Verlust geschützt werden. Das wird mit Folgendem erreicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - redundante Infrastruktur, um dafür zu sorgen, dass der Zugang zu den Daten innerhalb von sieben Tagen wiederhergestellt wird und dass mindestens wöchentlich ein Backup erstellt wird - Durchführung regelmäßiger Kontrollen aller implementierten und hier beschriebenen Schutzmaßnahmen, mindestens alle sechs Monate - Wiederverwendung von Backup-Bändern nur, wenn die zuvor aufgezeichneten Informationen nicht verständlich sind und mit technischen Mitteln nicht rekonstruiert werden können; andere Wechseldatenträger werden vernichtet oder unbrauchbar gemacht, wenn sie nicht verwendet werden - Erfassung jedes festgestellten Sicherheitsvorfalls, neben den eingehaltenen Verfahren zur Datenwiederherstellung und die Identifizierung der Person, die diese durchgeführt hat - Firewalls, Antivirenlösungen.
Wiederherstellung	<p>Let's Get Digital hat die folgenden Maßnahmen ergriffen, um eine Wiederherstellung im Falle eines Vorfalls so schnell wie möglich zu gewährleisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - redundante Infrastruktur - Notfallwiederherstellung - Datenbank-Backups
Auditierung	<p>Let's Get Digital hat die folgenden Maßnahmen ergriffen, sodass der Prozess für das regelmäßige Testen, die regelmäßige Beurteilung und Evaluierung der Effektivität der technischen und organisatorischen Maßnahmen gewährleistet ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementierung eines geeigneten Datenschutzsystems in ihrer Organisation - Durchführung regelmäßiger Audits. Diese Audits werden auf Verlangen des Kunden durchgeführt, ansonsten mindestens einmal pro Kalenderjahr. - Let's Get Digital verfügt über einen Plan mit internen Audits.
Wiederherstellung bei Vorfällen	<p>Let's Get Digital ergreift die folgenden Maßnahmen, um dafür zu sorgen, dass der Zugang zu personenbezogenen Daten im Falle eines physischen oder technischen Vorfalls so schnell wie möglich wiederhergestellt werden kann.</p> <ul style="list-style-type: none"> - fristgerechte Wiederherstellung der Verfügbarkeit eines Zugangs zu personenbezogenen Daten im Falle eines physischen oder technischen

	<p>Vorfalls. Let's Get Digital versucht, dies innerhalb der früher in diesem Dokument genannten Zeiten wiederherzustellen!</p> <ul style="list-style-type: none">- Implementierung eines geeigneten Vorfalldmanagements, sodass alle Vorfälle soweit wie möglich verhindert werden und, wenn diese vorkommen, sie so kurz wie möglich andauern.
--	---

Anlage 2 | Kundenservice und Support

SERVICE LEVEL AGREEMENT

*Das Wichtigste in Kürze

	 Core	 Advanced	 Extensive	
Einmaliges Event	Art des Meetings:			
	Setup-Meeting	1 x 1 Stunde	1 x 1,5 Stunde	1 x 1,5 Stunde
	Checkup-Meeting	max. 4 x 30 minuten	max. 6 x 30 minuten	max. 8 x 30 minuten
	Training	N.a.	N.a.	1x 30 min. spreker training
	Anzahl der unterstützten Organisatoren*	5	5	5
Subscription	Art des Meetings:			
	Setup-Meeting	1 x 1,5 Stunden für das erste Event	1 x 1,5 Stunden für das erste Event	1 x 1,5 Stunden für das erste Event
	Checkup-Meeting	max. 4 x 30 Minuten je Event	max. 6 x 30 Minuten je Event	max. 8 x 30 Minuten je Event
	Training	N.a.	N.a.	1 x 30 min. Sprecher-Training + 1 x 60 min. technisches Training
	Anzahl der unterstützten Organisatoren*	N.a.	N.a.	N.a.
	* Zu Beginn der Veranstaltungsplanung			

Basis-Support

Sie können uns Ihre Fragen stets via Email oder Telefon stellen, egal welches Paket Sie gebucht haben. Kontaktieren Sie uns dafür einfach während unserer Geschäftszeiten. Wir bemühen uns grundsätzlich, Ihre Emails an Werktagen innerhalb von 24 Stunden zu beantworten. Außerdem haben wir eine Notfallnummer eingerichtet, welche speziell für technische Probleme mit der Plattform während Ihres Live-Events gedacht ist. Diese Nummer ist rund um die Uhr erreichbar und wird Ihnen einen Tag vor Beginn Ihrer Veranstaltung von Ihrem Delivery Consultant mitgeteilt. Zusätzlich ist es möglich, einen Live-Chat-Support für Ihre Veranstaltung zu buchen. Hierfür geben Sie entsprechend Ihrem Delivery Consultant oder Ihrem Vertriebsverantwortlichen Bescheid.

Sprecher-Training

Das Sprecher-Training (30 Minuten) wird von Ihrem Delivery Consultant abgehalten. Es soll den Veranstaltern alle relevanten Informationen der Let's Get Digital-Plattform vermitteln, welche sie für die Schulung ihrer Redner benötigen. Das Training beinhaltet außerdem einen Leitfaden für die Einrichtung eines Dry Runs (Test-Event) und das relevante technische Know-How, welches für Sprecher wichtig bzw. nützlich ist.

Technisches Training

Für Organisatoren mit einem Extensive-Subscription-Paket, kann zusätzlich eine technische Schulung (60 Minuten) gebucht werden. Im Rahmen dieses Trainings, erhält der Veranstalter eine technische Schulung zur Nutzung der Super-Admin-Funktionen innerhalb der Plattform (z.B. Importieren von Excel-Dateien, Erstellen von System-Backups und Einrichten von Integrationen usw.).

Setup-Meeting

Sie werden von Ihrem Delivery Consultant dazu eingeladen, persönliche Meetings zu buchen. Im Setup-Meeting stellt Ihnen Ihr Delivery Consultant die Plattform vor, zeigt Ihnen die wichtigsten Funktionalitäten und beantwortet etwaige Fragen. Sofern Sie eine Branded-App wünschen, ist es wichtig, dass Sie dies im Fragebogen angeben, welcher mit der Begrüßungs-Email vor dem Setup-Meeting an Sie versandt wird.

Checkup-Meeting

Nach dem eingänglichen Setup-Meeting, haben die Organisatoren die Möglichkeit, je nach gebuchtem Paket, eine Reihe von Checkup-Meetings zu buchen. Ein Checkup-Meeting dauert jeweils bis zu 30 Minuten und kann vom Organisator genutzt werden, um Fragen zur Plattform zu klären. Die Treffen können auch für Feature-Demonstrationen genutzt werden, d.h. der Delivery Consultant kann den Veranstalter zu hilfreichen Features für seine Veranstaltung beraten.



Anlage 3 | Physische Implementierungen und Hardware-Einsätze

Diese Anlage dient dazu, die Zuständigkeiten, Bestimmungen, Kosten und Abläufe im Zusammenhang mit physischen Implementierungen und Hardware-Einsätzen zwischen "Let's Get Digital" und dem Kunden zu erläutern.

Artikel 1: Qualität des SLA

1.1. Aufgrund von (unvorhergesehenen) Umständen kann es zu Änderungen von Artikeln, Mengen und anderen Spezifikationen kommen, die zuvor im unterzeichneten Angebot vereinbart wurden.

1.2. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass Let's Get Digital die Dienstleistungen nach Bedarf ändern kann, um die Qualität der Leistungen zu gewährleisten, und der Kunde haftet für alle Kosten, die sich aus solchen Änderungen ergeben.

Artikel 2: Diskretion bei Unterstützung und Ressourcen

2.1. Let's Get Digital behält sich das Recht vor, die Anzahl der Supportmitarbeiter, die Betriebszeiten und die benötigten Drucker zu bestimmen.

2.2. Let's Get Digital kann den Support je nach Anzahl der Teilnehmer, logistischen Erwägungen oder unsicheren Teilnehmerzahlen erhöhen oder verringern, insbesondere im Falle von Vor-Ort-Registrierungen oder kostenlosen Veranstaltungen.

Artikel 3: Preisanpassungen

3.1. Wenn die tatsächlich erbrachten Dienstleistungen und Waren die im Vertrag angegebenen Mengen überschreiten, werden dem Kunden die zusätzlichen Dienstleistungen und Waren auf der Grundlage der neuesten Preisliste in Rechnung gestellt.

Artikel 4: Zusatzwünsche

4.1. Alle vom Kunden angeforderten zusätzlichen Dienstleistungen und Waren gelten erst dann als bestätigt, wenn Let's Get Digital sie schriftlich bestätigt hat.

Artikel 5: Arbeitszeiten der Mitarbeiter von Let's Get Digital

5.1. Wenn ein Mitarbeiter das Büro vor 07:30 Uhr verlassen muss, um pünktlich am Veranstaltungsort einzutreffen, wird eine Übernachtungsentschädigung in Rechnung gestellt.

5.2. Die Mitarbeiter dürfen täglich höchstens 12 Stunden arbeiten. Bei Überschreitung dieser Dauer, einschließlich der Reise- und Aufbauzeiten, wird eine Übernachtungsentschädigung (mindestens 200 Euro) fällig.

5.3. Stellt der Auftraggeber den Mitarbeiter eine Unterkunft zur Verfügung, so wird dennoch eine Teilübernachtungspauschale (mindestens 50 Euro) zur Deckung der Transport- und Parkkosten erhoben.

5.4. Von den Mitarbeitern wird erwartet, dass sie 2 Stunden vor Beginn des Ausweisdrucks am Veranstaltungsort eintreffen.

Artikel 6: Bestimmungen für Mitarbeiter

6.1. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass den Mitarbeitern während ihrer Arbeitszeit Wasser und regelmäßige Mahlzeiten (einschließlich Frühstück, Mittag- und Abendessen) zur Verfügung stehen.

Artikel 7: Materialien und Unterstützung

7.1. Let's Get Digital kann Drittanbieter für die Bereitstellung von Hardware und Support in Anspruch nehmen.

Artikel 8: Rollen und Verantwortlichkeiten des Personals von Let's Get Digital

8.1. Ein Badge-Druck-Mitarbeiter ist für die Einrichtung, Installation und Einweisung der Hardware und Software für das Drucken von Namensschildern verantwortlich. Er bietet technische Unterstützung während der Check-in-Phase, übernimmt aber keine Hosting-Aufgaben.

8.2. Badge-Druck-Mitarbeiter müssen für mindestens 6 Stunden täglich gebucht werden, wobei mindestens 2 Stunden für den Auf- und Abbau der Hardware vorgesehen sind. Die Einweisungszeit beträgt etwa 30 Minuten.

8.3. Ein Event Consultant unterstützt die Plattform, kann aber nur in Verbindung mit einem umfangreichen Paket gebucht werden und muss für mindestens 6 Stunden täglich engagiert werden.

8.4. Let's Get Digital behält sich das Recht vor, Event Consultants aufgrund interner Anforderungen durch Badge Printing Mitarbeiter zu ersetzen. In solchen Fällen wird der Stundensatz des Badge Printing Mitarbeiter angewandt, wobei eine gleichbleibende Qualität der Dienstleistung gewährleistet wird.