

Vertragsstrafe für Nichteinhaltung von Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Neben den Vertragsstrafen wegen einer Verzögerung der Leistung ist der Auftraggeber für den Fall der Überschreitung vereinbarter Wiederherstellungs- und/oder Reaktionszeiten berechtigt, für jeweils angefangene 25% Überschreitung der Zeit* innerhalb der Servicezeiten* eine Vertragsstrafe in Höhe von 0,1% der jährlichen Vergütung maximal jedoch 1% der jährlichen Gesamtvergütung pro Verzugsfall zu verlangen. Dies gilt nicht, soweit der Auftragnehmer die Überschreitung nicht zu vertreten hat. Insgesamt darf die Summe der aufgrund dieser Regelung pro Vertragsjahr zu zahlenden Vertragsstrafe nicht mehr als 5% der jährlichen Gesamtvergütung pro Vertragsjahr betragen.

Monitoring, Reporting

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Erfüllung der Leistungen, insbesondere die Einhaltung der Service Levels, kontinuierlich zu überwachen („Monitoring“). Zu diesem Zweck wird der Auftragnehmer die erforderlichen Mess- bzw. Überwachungsinstrumente implementieren. Die Kosten für die Überwachung trägt der Auftragnehmer.

Der Auftraggeber hat ein berechtigtes Interesse daran, die Leistungen zu kontrollieren. Zu diesem Zweck wird der Auftragnehmer auf seine Kosten dem Auftraggeber monatlich Berichte über den Erfüllungsgrad der Leistungen zur Verfügung stellen („Reporting“). Format, Struktur und Inhalt der Berichte werden die Vertragsparteien nach Vertragsschluss festlegen.