# Service Level Baumpilot

Anlage 1 zu den Nutzungsbedingungen Baumpilot · BERBEC e.U.

Fassung 1.0 vom 15.11.2026, gültig ab 15.11.2026

## 1. Gegenstand

1.1. Dieses Service Level regelt Wartung, Störungen und die Reaktion von BERBEC darauf. Es ist Bestandteil der Nutzungsbedingungen Baumpilot. Begriffe haben die Bedeutung, die ihnen die Nutzungsbedingungen geben.

1.2. Gewährleistung und Haftung richten sich ausschließlich nach den Nutzungsbedingungen (Punkte 12. und 13.).

## 2. Begriffe

2.1. **Störung** ist eine Abweichung von Baumpilot von der Leistungsbeschreibung, die die Nutzung beeinträchtigt.

2.2. **Reaktionszeit** ist die Zeit zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung nach Punkt 6. und der Reaktion von BERBEC nach Punkt 7.

2.3. **Werktage** sind die Tage, an denen nach Punkt 3.1. Servicezeiten bestehen.

## 3. Servicezeiten

3.1. Servicezeiten sind Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Oberösterreich sowie der 24. und der 31. Dezember.

3.2. Baumpilot steht grundsätzlich auch außerhalb der Servicezeiten zur Verfügung. Eine Bearbeitung von Störungen schuldet BERBEC nur in den Servicezeiten.

## 4. Verfügbarkeit und Wartung

4.1. BERBEC strebt eine hohe Verfügbarkeit von Baumpilot an. Eine bestimmte Verfügbarkeit in Prozent sagt BERBEC nicht zu.

4.2. BERBEC führt geplante Wartungen nach Möglichkeit außerhalb der Servicezeiten durch. Wartungen, die Baumpilot voraussichtlich länger als zwei Stunden unterbrechen, kündigt BERBEC mindestens einen Werktag vorher per E-Mail oder in der App an.

4.3. Dringende Wartungen, insbesondere zum Schließen von Sicherheitslücken, kann BERBEC jederzeit und ohne Ankündigung durchführen.

## 5. Störungsklassen

5.1. **Kritische Störung**: Baumpilot ist für das Kundenunternehmen insgesamt nicht nutzbar, oder Daten sind nicht abrufbar.

5.2. **Wesentliche Störung**: eine Kernfunktion (Projekte, Kalender, Zeiterfassung, Angebote, Rechnungen) ist nicht oder nur erheblich eingeschränkt nutzbar, Baumpilot im Übrigen aber nutzbar.

5.3. **Sonstige Störung**: jede andere Störung, insbesondere Fehler in der Darstellung oder in einzelnen Nebenfunktionen.

5.4. Die Einstufung nimmt BERBEC nach billigem Ermessen vor und berücksichtigt dabei die Angaben des Kundenunternehmens.

## 6. Meldung von Störungen

6.1. Das Kundenunternehmen meldet Störungen per E-Mail an office@baumpilot.com.

6.2. Die Meldung beschreibt die Störung, den Zeitpunkt ihres Auftretens, die betroffene Funktion und, soweit möglich, die Schritte, die zur Störung führen. Bildschirmfotos sind hilfreich.

6.3. Ergänzend kann das Kundenunternehmen BERBEC in den Servicezeiten unter +43 650 4980807 anrufen. Die Reaktionszeit beginnt erst mit dem Eingang der E-Mail.

## 7. Reaktionszeit

7.1. BERBEC reagiert auf eine Störungsmeldung spätestens am dritten Werktag nach ihrem Eingang bis 17:00 Uhr. Auf eine Meldung vom Montag reagiert BERBEC also spätestens am Donnerstag.

7.2. Die Reaktion besteht darin, dass BERBEC den Eingang der Meldung per E-Mail bestätigt und mit der Bearbeitung beginnt.

7.3. Eine Frist für die Behebung sagt BERBEC nicht zu. BERBEC behebt Störungen im Rahmen des Zumutbaren und mit Vorrang nach ihrer Klasse. Bis zur Behebung kann BERBEC eine zumutbare Umgehungslösung bereitstellen.

7.4. BERBEC informiert das Kundenunternehmen per E-Mail, wenn die Störung behoben ist.

## 8. Ausnahmen

8.1. Nicht als Störung im Sinn dieses Service Level gelten Beeinträchtigungen, die ihre Ursache haben

- in der Sphäre des Kundenunternehmens, insbesondere in seinen Endgeräten, Browsern, Netzwerken oder in einer Nutzung entgegen den Nutzungsbedingungen,
- in der Internetverbindung außerhalb des Einflussbereichs von BERBEC,
- in angekündigten oder dringenden Wartungen nach Punkt 4.,
- in Ausfällen der Dienstleister für Hosting, Datenbank und E-Mail-Versand sowie der öffentlichen Dienste für Karte und Adresssuche, die BERBEC nicht beeinflussen kann,
- in höherer Gewalt.

8.2. BERBEC unterstützt das Kundenunternehmen auch in diesen Fällen im Rahmen des Zumutbaren, schuldet dafür aber keine Reaktionszeit.

## 9. Keine Gutschriften

9.1. Eine Überschreitung der Reaktionszeit begründet keinen Anspruch auf Gutschriften, Vertragsstrafen oder pauschalen Schadenersatz.

9.2. Ansprüche des Kundenunternehmens richten sich nach den Punkten 12. und 13. der Nutzungsbedingungen.

## 10. Datensicherung

10.1. BERBEC sichert die Datenbank mit allen Einträgen in Baumpilot täglich über den Dienstleister für die Datenbank und bewahrt die Sicherungen sieben Tage auf. Fotos und andere Dateien speichert der Dienstleister mehrfach redundant. Eine gesonderte Sicherung gelöschter oder überschriebener Dateien besteht nicht.

10.2. Bei einem Verlust von Daten stellt BERBEC den Stand der letzten verfügbaren Sicherung wieder her. Eingaben seit dieser Sicherung können verloren gehen. Die eigene Sicherung des Kundenunternehmens nach Punkt 7.4. der Nutzungsbedingungen bleibt davon unberührt.