

Standard Servicebedingungen für online Softwareservices (SaaS) für USU Service Management-Module und -Komponenten der USU GmbH

1 Verfügbarkeit

1.1 Die USU GmbH macht (a) die vereinbarten Services gemäß der Bestellung, diesen Service Bedingungen und den Nutzungsbedingungen für SaaS verfügbar, (b) stellt den Support gemäß den hier definierten Leistungen bereit und, (c) stellt die online Services 24 Stunden an 7 Tage die Woche mit einer Verfügbarkeit (SLA) von 99,5% bereit. Hiervon ausgenommen ist die Nichtverfügbarkeit des Systems im Falle von angekündigten Wartungs- und Pflegearbeiten und Umständen, die außerhalb der Kontrolle der USU GmbH liegen.

1.2 Definitionen:

(a) Verfügbar / Available – autorisierte Benutzer können den Service abrufen.

(b) erlaubte Nicht-Verfügbarkeit – sind angekündigte Wartungs- und Pflegearbeiten, sowie Umstände die nicht in der Verantwortung der USU GmbH liegen. Dazu gehören unter anderem höhere Gewalt, genereller Ausfall des Internets, Fehler in der Kundeninfrastruktur (z.B. kein Zugang zum Internet aus dem Kundennetzwerk, nicht verfügbare VPN-Verbindungen, unzureichende Firewall-Einstellungen,...), Veränderungen am Service ohne Mitwirkung der USU GmbH (z.B. durch Customizing, Änderungen an den Schnittstellen, ...), Netzwerk-Einbrüche, Denial-of-Service-Attacken oder andere unberechtigte Eingriffe oder Angriffe Dritter.

(c) Wartungs- und Pflegearbeiten – sind Tätigkeiten wie z.B. Wartung der Software durch Hotfixes, neue Releases, kundenspezifische Anpassungen und/oder Austausch von Hardwarekomponenten oder Systemkonfigurationen zur Erhaltung der Sicherheit und Verfügbarkeit. (d) SLA für die Verfügbarkeit (%) – wird monatlich aus dem Verhältnis der Zeit (in Stunden) an dem der Service verfügbar ist (Uptime) zur Summe der maximal möglichen Servicezeit minus der Zeit der erlaubten Nicht-Verfügbarkeit in Prozent berechnet und ausgewiesen.

Beispiel (fiktiv): für den Monat Mai: maximal mögliche Servicezeit = 31 Tage * 24 Stunden = 744 Stunden, Zeit für angekündigtes Wartungsfenster = 2 Stunden, gemessener Ausfall = 1 Stunde.

SLA Berechnung:

Uptime = maximal mögliche Servicezeit 744h minus erlaubte Nicht-Verfügbarkeit 2h minus Ausfallszeit 1h = 741 geteilt durch relevante Servicezeit = maximal mögliche Servicezeit 744h minus erlaubte Nicht-Verfügbarkeit 2h = 742h ergibt einen SLA von 99,86%.

2 Support

2.1 Die Servicesupportzeiten sind Montag bis Freitag von 8-17 Uhr CET/CEST, außer an bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen.

2.2 Störungen werden bei ihrem Auftreten klassifiziert. Eine Störung gilt als geschäftsverhindernd, wenn die Nutzung der Software nicht möglich ist oder wenn die Nutzung für mehr als einen Anwender unzumutbar eingeschränkt ist, der Fehler schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung hat und es keinen Workaround gibt. Bei geschäftsverhindernden Störungen gilt eine maximale Reaktionszeit von 30 Minuten. Innerhalb dieser Reaktionszeit erfolgt eine Kontaktaufnahme mit dem Kunden. Für nicht geschäftsverhindernde Störungen gilt eine Standardreaktionszeit von vier Stunden.

2.3 Störungsmeldungen des Kunden erfolgen per Webticket an das USU Support Center. Bei geschäftsverhindernden Fehlern muss zudem ein Anruf durch den Kunden bei der telefonischen Hotline des USU Support Centers erfolgen.

Werden Störungen durch die USU entdeckt, wird der Vorfall als Ticket durch das USU Support Center dokumentiert und die Kundenansprechpartner per E-Mail und in geschäftsverhindernden Fällen zusätzlich telefonisch informiert.

2.4 Pflege-/Wartungsarbeiten an USU Service Management werden per E-Mail unter Angabe der voraussichtlichen Dauer im Vorfeld, aber mindestens 14 Tage vor Beginn, angekündigt und erfolgen innerhalb der Hauptbetriebszeiten Montag bis Freitag von 8 -17 Uhr CET/CEST. Ist das Ende der Wartungsarbeiten erreicht, erfolgt eine abschließende Benachrichtigung. Wartungsarbeiten außerhalb der o.g. Zeiten sind kostenpflichtig.

3 SLA Reporting und Monitoring

3.1 Die Verfügbarkeit und Nutzbarkeit unserer Systeme wird durch geeignete Überwachungssysteme der USU überwacht.

3.2 Die Service Verfügbarkeit (SLA) und Support-Aufgaben werden auf monatlicher Basis ausgewertet. Die Verfügbarkeitsberichte werden den Kundenansprechpartnern auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

4 Release Upgrade, Hotfixes

4.1 In der monatlichen SaaS-Gebühr sind pro USU Service Management-Installation alle 30 Monate ein Release-Wechsel und pro Jahr zweimalig das Einspielen des jeweils aktuellen Hotfixstandes inkludiert. Der Kunde kann in Abstimmung mit der USU wählen, wann und ob er einen Release-Wechsel mitgehen möchte. Spätestens allerdings, wenn technische Anforderungen des aktuell verwendeten Releases nicht mehr unterstützt werden oder Fehler nur noch durch neue Releases behoben werden können, behält sich die USU das Recht vor, einen Release-Wechsel in terminlicher Abstimmung mit dem Kunden durchzuführen.

4.2 Mitwirkungspflicht des Kunden: Da mit Hilfe der Customizing-Funktionalität der Grundumfang der USU-Software kundenindividuell erweitert werden kann, müssen diese erweiterten Funktionalitäten bei jeder Migration auf einen neuen Release-Stand auf ihre Lauffähigkeit hin überprüft und gegebenenfalls angepasst werden. Hierzu ist eine adäquate Mitwirkung des Kunden notwendig. Die USU Service Management Customization Guidelines der USU GmbH in der jeweils aktuellen Version sind zu befolgen.

5 Ort der Service-Erbringung

Der Ort der Service-Erbringung liegt in Deutschland. Das heißt, das Rechenzentrum, in dem die Infrastruktur für die SaaS-Applikationen untergebracht ist, steht in Deutschland.

6 Verschiedenes

6.1 Die Service Vereinbarung für SaaS-Dienste werden ggf. durch weitere AGBs der USU GmbH ergänzt, sofern auf diese im SaaS-Programmschein Bezug genommen wird.

6.2 Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies weder die Gültigkeit der anderen Bestimmungen noch die Wirksamkeit der auf diesen Nutzungsbedingungen beruhenden Verträge im Ganzen. Eine unwirksame Bestimmung ist durch eine Regelung zu ersetzen, die dem erwünschten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt.

USU GmbH
Spitalhof
71696 Möglingen
www.usu.com