

Standard Servicebedingungen für KnowledgeCenter-Module der USU GmbH

1. Umfang der Leistungen

- 1.1 Die USU GmbH leistet im Rahmen eines Wartungsvertrags Support für die KnowledgeCenter Kundeninstallation. Hierzu dient ein USU Support Center als Ansprechpartner für folgende Anliegen:
- (a) Annahme und Bearbeitung von Tickets zu Störungen (Incidents), zu Standard-Unterstützungen (Service Requests) und bei Fragen zur Bedienung
 - (b) Behebung von Störungen im Rahmen der definierten SLAs
 - (c) Software-Pflege und Review zur Optimierung der Kundeninstallation
 - (d) Information zum Vorliegen von aktuellen Software Updates (Common Fixes) zur Behebung von Störungen und Sicherheitslücken, sowie die unentgeltliche Bereitstellung dieser Common Fixes für das jeweils aktuelle und die letzten 2 Minor Releases
 - (e) Installation von Common Fixes in Abstimmung mit dem Kunden bzw. Unterstützung des Kunden bei deren Installation
 - (f) Information zu Wartungsfenstern für IT Infrastruktur (Hardware und Software), sofern die Installation von KnowledgeCenter auf Hardware der USU GmbH bzw. deren Auftragnehmern betrieben wird. Begleitung dieser Wartungsfenster und Sicherstellung der Funktionsfähigkeit nach Abschluss der Wartungsarbeiten

2. Servicesprachen

- 2.1 Die Servicesprachen sind deutsch und englisch.

3. Servicezeiten

- 3.1 Die Servicezeiten sind Montag bis Freitag von 8-17 Uhr CET/CEST, außer an gesetzlichen Feiertagen des Bundeslandes Baden-Württemberg.
- 3.2 Bei einem erweiterten Servicevertrag (24x7 Support) erreicht der Kunde den Support der USU GmbH darüber hinaus für geschäftsverhindernde Störungen (Definition siehe unter 4) auch außerhalb der Standard Servicezeiten rund um die Uhr. Zur Meldung solcher dringenden Störungen kann der Support ausschließlich über die Telefon-Hotline kontaktiert werden.

4. Störungsmanagement

- 4.1 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 Work-around gibt.
- 4.2 Bei geschäftsverhindernden Störungen gilt eine maximale Reaktionszeit von 2 Stunden. Innerhalb dieser Reaktionszeit erfolgt eine Kontaktaufnahme mit dem Kunden. Die Lösungszeit für solche Störungen, d.h. Wiederherstellung der Nutzungsfähigkeit durch den Kunden, beträgt weitere 2 Stunden.
- 4.3 Für nicht geschäftsverhindernde Störungen gilt eine Standardreaktionszeit von einem Arbeitstag, sowie die Lieferung einer Lösung oder eines Lösungskonzeptes innerhalb von 3 Arbeitstagen.
- 4.4 Die beschriebenen Reaktions- und Lösungszeiten werden für 95% der betroffenen Tickets gewährleistet.

- 4.5 Störungsmeldungen des Kunden erfolgen entweder über die Telefon-Hotline, per Webticket oder per Mail an das USU Support Center. Die konkreten, geltenden Meldewege sind auf der Helpdesk Übersicht unseres Kundenportals KnowledgeHub unter folgender Adresse: <https://services.usu.com/knowledgehub/de/main/support/helpdesk-uebersicht> einsehbar (Bereich USU Knowledge Management). Dies erfordert eine kurze Registrierung und Anmeldung im KnowledgeHub. Bei geschäftsverhindernden Fehlern muss zudem ein Anruf durch den Kunden bei der Telefon-Hotline des USU Support Centers erfolgen.
- 4.6 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 telefonisch informiert.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.1 Für die Kommunikation zwischen dem Kunden und der USU GmbH werden vom Kunden kompetente Ansprechpartner mit Zugriff auf das Kundensystem benannt.
- 5.2 Der Kunde wirkt bei der Fehlereingrenzung mit und unterstützt das USU Support Center durch Funktionstests.
- 5.3 Bei Vorliegen eines erweiterten Servicevertrags (24x7 Support) müssen relevante Ansprechpartner des Kunden ebenfalls 24x7 zur Verfügung stehen, um geschäftsverhindernde Störungen innerhalb der definierten Lösungszeiten beheben zu können.
- 5.4 Die folgenden Punkte 5.5 bis 5.8 sind darüber hinaus relevant, falls die Installation von KnowledgeCenter auf Hardware des Kunden oder seiner Auftragnehmer betrieben wird. Der Kunde ist sich bewusst darüber, dass eine eingeschränkte Erfüllung der genannten Punkte auch zu Einschränkungen im Support von Kundenanliegen führen kann.
- 5.5 Der Kunde stellt sicher, dass dem USU Support Center geeigneter Zugriff auf das Kundensystem zwecks Störungsanalyse und -behebung eingerichtet wird. Dies kann mit Mitteln eines Fernzugriffs oder eines Screenshot-Sharing-Tools erfolgen. Soweit die USU Zugriff auf die Systeme, Daten oder Statistiken des Systembetriebes beim Kunden besitzt oder erhält stellt die USU sicher, dass zu keinem Zeitpunkt personenbezogene Daten in irgendeiner Form durch die USU GmbH oder Mitarbeiter der USU GmbH verwendet oder gespeichert werden. Alle Regeln des Datenschutzes werden angewandt.
- 5.6 Ein zur Verfügung gestellter Fernzugriff auf das Kundensystem darf nicht durch technische oder organisatorische Einschränkungen auf einen alleinigen Mitarbeiter des USU Support Centers beschränkt sein (redundanter Zugriff).
- 5.7 Auf der IT Infrastruktur des Kunden durchgeführte Wartungsfenster, die eine Relevanz für die Funktionsfähigkeit der KnowledgeCenter Installation haben können, sind dem USU Support Center zur Kenntnis zu bringen.
- 5.8 Sofern der Kunde das Application Management an Auftragnehmer auslagert, die eine relevante Schnittstelle zum USU Support Center haben, so muss der Kunde
- (a) die USU GmbH hierüber informieren
 - (b) die Auftragnehmer über den relevanten Teil der Mitwirkungspflichten, wie in 5 beschrieben, unterweisen
 - (c) die Auftragnehmer anweisen, sich bei Störungsmeldung gegenüber dem USU Support Center mit Bezug auf den Kunden erkenntlich zu machen

Standard Servicebedingungen für KnowledgeCenter-Module der USU GmbH

6. Verschiedenes

- 6.1 Zur Optimierung der Leistungen der Software verwendet die USU GmbH statistische Daten der Kundeninstallationen.
- 6.2 Die vorliegenden Servicebedingungen werden ggf. durch weitere AGBs der USU GmbH ergänzt, sofern auf diese im Programmschein Bezug genommen wird.
- 6.3 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