ANLAGE 3BIS: Wartungsdienste und Service Level Agreement

Software-Services: Legisway

Dieser Anlage „Wartungsdienste und SLA“ ist der Anlage 3 „Beschreibung der Software Services“ beigefügt, die Gegenstand und Bestandteil der Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem im Vertrag genannten Dienstleister ist und ausschließlich für Legisway gilt.

1. ZUGANG ZUM SUPPORT-CENTER DES DIENSTLEISTERS

Der Support-Helpdesk (Support Helpdesk) ist das internetbasierte Portal des Dienstleisters, über das der Kunde Fehler melden kann. Um einen Fehler zu melden, muss sich der Kunde ausschließlich an den entsprechenden Support-Helpdesk wenden (je nachdem, welche Wolters Kluwer-Einheit den Vertrag mit dem Kunden abschließt), und zwar in Übereinstimmung mit der im Kundenportal verfügbaren Support-Kontaktliste des Dienstleisters. Ein per E-Mail gemeldeter Fehler wird im Support-Helpdesk automatisch mit einem Öffnungsdatum/einer Öffnungszeit und einer Vorgangsnummer versehen.

2. MELDUNG VON FEHLERN

Der Kunde muss einen Fehler über den Support-Helpdesk mit den folgenden Informationen melden:

- Name des Kunden,
- Name des technischen Ansprechpartners des Kunden,
- Beschreibung des Fehlers und des Verhaltens der Software Services beim Auftreten des Fehlers (z. B. die genaue Fehlermeldung),
- Bedingungen, unter denen der Fehler aufgetreten ist und reproduziert werden kann, einschließlich des betroffenen Datensatzes,
- Maßnahmen, die der Kunde bereits ergriffen hat, um das Auftreten des Fehlers zu beheben,
- Mögliche Abhilfemaßnahmen, die der Kunde ermittelt hat, und
- Schweregrad des Fehlers (bewertet von Kunde), und
- Fehler-ID (wenn vom Dienstleister angegeben).

Der Dienstleister wird sich in angemessener Weise bemühen, jede über den Support-Helpdesk abgegebene Fehlermeldung innerhalb von vier (4) Stunden nach Eingang der Anfrage während der normalen Geschäftszeiten des Dienstleisters schriftlich zu bestätigen.

Der Kunde wird den Dienstleister nach besten Kräften bei der Behebung des Fehlers unterstützen. Dazu gehört auch, dass er dem Dienstleister Zugang zu den Geräten oder Informationen des Kunden gewährt. Jede Verzögerung seitens des Kunden bei der Bereitstellung von Informationen oder Unterstützung führt zu entsprechenden Verzögerungen bei der Korrektur durch den Dienstleister, ohne dass dieser dafür haftbar gemacht werden kann. Leistet der Kunde keine angemessene Unterstützung, kann der Auftragnehmer die Erbringung der Wartungsdienste einstellen.

Der Auftragnehmer kann die Wartungsdienste mit Hilfe von Fernwartungssoftware durchführen, um über Desktop-Sharing auf die Server des Auftraggebers zuzugreifen. Ein solcher Zugriff bedarf der vorherigen ausdrücklichen Genehmigung des Kunden und ist auf einen zwischen den Parteien vereinbarten Zeitraum beschränkt. Dieser Fernzugriff erfordert die Aktivierung durch den Kunden durch Eingabe des vom Provider bereitgestellten Codes. Der Kunde muss alle vertraulichen Informationen isolieren/verriegeln, bevor er einen solchen Zugang gewährt.

Um ein Problem zu lösen oder eine zusätzliche Konfiguration vorzunehmen, benötigt der Dienstleister möglicherweise Zugriff auf die Datenbank des Kunden.
Fehler werden entsprechend ihrer Priorität in drei Kategorien (Blockierung, Major, Minor) eingeteilt:

Prioritätsstufe	BESCHREIBUNG
1. Blockierung	Ein Fehler, der den Zugang zu den Software Services oder deren Nutzung vollständig verhindert.
2. Major	Ein Fehler, der die Ausführung einer Hauptfunktion der Software Services unterbricht (die Software Services sind im degradierten Modus zugänglich und nutzbar).
3. Minor	Ein Fehler, der nur begrenzte Folgen für den Benutzer hat, da die Hauptfunktionen der Software Services nicht beeinträchtigt werden (Fehler, die nicht schwerwiegend oder blockierend sind).

Der Dienstleister wird alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um jeden vom Kunden gemeldeten Fehler zu beheben.

3. SOFTWARE SERVICESVERFÜGBARKEIT (Verfügbarkeits-SLA)

Sobald die Software-Services in Produktion sind und mit Ausnahme von Zeiten der Nichtverfügbarkeit, wird der Dienstleister wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die Software Services mit oder über der Verfügbarkeitsverpflichtung von 99,7% der Zeit während jedes Kalendermonats bereitzustellen.

Die Verfügbarkeit der Software Services („Verfügbarkeit“) wird außerhalb des Kundennetzwerks berechnet, d. h. zwischen dem DataCenter-Administrationsserver und der Kundensoftware, und schließt Zeiten der Nichtverfügbarkeit der Software Services wie folgt aus:

- Nichtverfügbarkeit im Zusammenhang mit autorisierten Ausfallzeiten,
- Nichtverfügbarkeit im Zusammenhang mit Notfallwartung und
- Nichtverfügbarkeit aufgrund von Ursachen, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle des Providers liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Geräte, Software oder andere Technologien, die nicht vom Provider geliefert wurden, Verlangsamungen, Unterbrechungen oder Ausfälle von Telekommunikationsverbindungen oder Internetausfälle, und
- Andere Ausfallzeiten oder Zeiten der Nichtverfügbarkeit, wie in der Vereinbarung festgelegt (einschließlich Zeiten, in denen die Software Services ausgesetzt sind).

„Autorisierte Ausfallzeit„ bezeichnet die Zeit, in der die Software Services unterbrochen werden, weil der Dienstleister (a) die Standardwartung der Software Services wie hierin vorgesehen durchführt (korrigierende Wartung, Implementierung einer neuen Version usw.) (b) Software- und Hardwareinfrastrukturwartung und Upgrades durchführt (“geplante Wartung"). Der Dienstleister unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, um autorisierte Ausfallzeiten während der Nichtgeschäftszeiten des Dienstleisters zu planen.

"Notfallwartung" bezeichnet den Zeitraum, in dem die Software Services für außergewöhnliche Wartungsleistungen unterbrochen werden, auch um ein größeres Problem (z. B. einen Virus oder Zweifel an der Integrität der Kundendaten oder eine Sicherheitsverletzung, die die Sicherheit der Software Services beeinträchtigt) zu beheben oder um eine Korrekturmaßnahme durchzuführen. “

.

4. NEUE VERSIONEN

Der Dienstleister stellt im Rahmen der Wartungsdienste in eigener Frequenz neue Versionen auf der Plattform entsprechend dem Funktionsumfang des Kunden zur Verfügung.

Eine neue Version kann (i) Funktionalitäts- und Schnittstellenänderungen (UX), Architekturänderungen, technische Kompatibilität mit neuen Technologien oder Tools auf dem Markt enthalten oder (ii) aus geringfügigen Ergänzungen oder geringfügigen Verbesserungen bestehen oder (iii) aus Korrekturen im Code der Software bestehen, die vom Dienstleister durchgeführt werden.

Neue Versionen, die als Teil der Wartungsdienste verfügbar sind, umfassen keine neuen oder zusätzlichen Module, Anwendungen, Dienste oder Funktionen, wenn keine frühere Version davon vom Kunden als Teil der Software Services gemäß dem Vertrag bestellt wurde. Der Dienstleister behält sich das Recht vor, neue Module, Anwendungen, Dienste, Funktionen oder Versionen, die den Kunden des Dienstleisters nicht generell ohne gesonderte Berechnung zur Verfügung gestellt werden, gesondert zu berechnen.

Für die Konfiguration, Einrichtung oder Anpassung neuer, in einer neuen Version verfügbarer Funktionen (wie in den dem Kunden zur Verfügung gestellten Versionshinweisen beschrieben), mit Ausnahme der Aufrechterhaltung von Konfigurationen und Einstellungen, die für die Beibehaltung bestehender Funktionen erforderlich sind, sind zusätzliche Gebühren für Professional Services zu entrichten.

5. AUSSCHLÜSSE

Der Kunde ist nur dann berechtigt, Wartungsdienste zu erhalten, wenn (i) er alle aufgelaufenen Gebühren für die Software Services bezahlt hat und (ii) er sich nicht in Verzug befindet oder gegen eine wesentliche Bestimmung des Vertrags verstößt.

Wartungsdienste sind nur verfügbar, wenn der Kunde alle ihm zur Verfügung gestellten Voraussetzungen erfüllt und aktuelle Systeme und Server verwendet, für die alle Komponenten zum Zeitpunkt der Anforderung von Wartungsdiensten durch den Kunden an den Dienstleister von ihren jeweiligen Anbietern/Herstellern unterstützt/gewartet werden.

Die Wartungsdienste umfassen nicht die Bereitstellung von Einstellungs-/Konfigurationsdiensten, Datenwiederherstellungs- oder Datenmigrationsdiensten, Vor-Ort-Support in den Räumlichkeiten des Kunden, regulatorische Änderungen und Weiterentwicklungen der Software Services, Schulungs- und Beratungsdienste, Anpassungen (definiert als Modifikation oder Verbesserung der Software, einschließlich Integrationen mit Drittsystemen) oder andere Entwicklungen und umfassen im Allgemeinen nicht die Bereitstellung von Professional Services, die verfügbar sind und vom Dienstleister vorbehaltlich eines Angebots und der Zahlung der entsprechenden Gebühren für Professional Services durch den Kunden durchgeführt werden können.