

Service und Supportbedingungen von ProActive Software

Allgemeines

In dieser Anlage "Service und Supportbedingungen" sind weitere Vereinbarungen geregelt über die angebotene Dienstleistung von ProActive und deren Bereithaltung und zur Verfügungstellung der im Vertrag geregelten Module. Diese Anlage ist Teil des oben angegebenen Vertrages.

A. Definitionen:

- "Meldung": Ein Bericht einer Störung, per Telefon oder E-Mail, der in Bezug auf Probleme und/oder Fragen zu einem ProActive Modul und/oder unseren Dienst bezieht.
- "Störung": Ein reproduzierbares Problem wodurch die Funktionalität des vereinbarten ProActive-Moduls nicht vollständig oder nur eingeschränkt dem Kunden zur Verfügung steht.
- "Infrastruktur": Die von ProActive gebrauchte Hardware, Kommunikationseinrichtungen und Systemsoftware, auf der/denen ProActive installiert ist, damit der Kunde sie nutzen kann, oder um über Remote-Zugriffe auf die Module des Kunden zugreifen zu können.
- "ProActive Module": Die vereinbarten ProActive Module auf der Infrastruktur von ProActive. Diese sind an einem ausgewählten Ort installiert und werden für den Fernzugriff mehrerer Clients zur Verfügung gestellt.
- "Werktage": Montag bis Freitag, außer an Feiertagen.
- "Stunden": Arbeitszeiten an Werktagen (im obigen Sinne) von 08.00 bis 17.00 Uhr.
- "Servicezeiten": Zeit oder Tagesabschnitt, an dem der ProActive-Service direkt erreichbar ist.
- "Workaround": Temporäre Lösung, die vom Kunden akzeptiert wird.

B. Service Desk

1. Der Servicedesk von ProActive ist Anlaufstelle für Meldungen von Störungen und bei Fragen, die im direkten Zusammenhang mit den Vereinbarungen zu den Modulen stehen. Der Servicedesk von ProActive ist immer werktags unter der Telefonnummer +31 23 54 222 99 oder per e-mail unter service@proactive-software.de zu erreichen.
2. Folgende Informationen werden für eine Störungsmeldung benötigt:
 - Kundename.
 - Name der Kontaktperson, von der die Meldung gemacht wird.
 - Eine detaillierte Beschreibung der Störung.
3. Nur Ansprechpartner des Kunden, die ein ausreichendes Wissen über und die Qualifikation im Umgang mit den ProActive-Modulen haben, sind berechtigt den Service Desk zu kontaktieren.

C. Servicezeiten

1. Die Zeiten des ProActive Service

Support & Service	Verfügbarkeit
ProActive-Module	24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche
Service Desk	Werktags von 08.00 bis 17.00 Uhr
Regelmäßige planmäßige Wartung	Zwischen 24.00 und 06.00 Uhr
Backup	Täglich zwischen 24:00 und 06:00 Uhr (Das System bleibt währenddessen betriebsbereit)
Erforderliche zusätzliche Wartung	Nicht geplant. Nur wenn keine Wartezeit möglich ist, für die regelmäßige planmäßige Wartung.

2. ProActive verwendet die folgende Prioritätscodes und die dazugehörigen Reaktionszeiten:

Priorisierung:

Priorität	Bedeutung
1	Aufgrund einer Fehlfunktion der ProActive-Module ist das System nicht oder nur noch sehr begrenzt verfügbar.
2	Es liegt eine Störung vor, aber die Fehlfunktion hat nur begrenzte Auswirkungen. Diese ist möglicherweise zu umgehen und der Kunde kann mit Einschränkungen weiter arbeiten.
3	Alle Meldungen in Bezug auf Bedürfnisse und Störungen in denen der Kunde wenig eingeschränkt ist und das Problem in einer späteren Version behoben werden kann.

Reaktionszeiten:

Priorität	Reaktionszeit	Lösung innerhalb	Erklärung
1	Telefonisch direkt	12 Stunden	Die Störung wird innerhalb von 12 Stunden nach der Meldung behoben.
2	8 Stunden	3 Werktage	Die Störung wird innerhalb von 3 Werktagen nach der Meldung behoben.
3	Nach Absprache	Nach Absprache	Reaktion und Durchlaufzeiten werden durch ProActive bestimmt.

- ProActive behält sich das Recht vor, vorübergehende Lösungen (Workarounds) zu erstellen. Wenn ProActive einen solchen Workaround anbietet, wird innerhalb einer angemessenen Zeit (21 Kalendertage für Priorität 1; 42 Kalendertage für Priorität 2; 63 Kalendertage für Priorität 3) eine strukturelle Lösung für das Problem gefunden.
- Im Falle einer Meldung mit Prioritätscode 1, verpflichtet sich ProActive auf Verlangen des Kundens und / oder Partners, auch über die im Service-Fenster in Artikel C1 festgelegten Zeiten, alles Nötige zu unternehmen um den Fehler so schnell wie möglich zu beheben oder den Schaden des Kundens, so weit wie möglich zu begrenzen.

D. Backup

1. ProActive macht jede Nacht ein Backup von den Kundendaten auf zwei Servern. Beide Server sind dedizierte Backup Server, einer von diesen Servern befindet sich physisch getrennt von der Betriebsumgebung. ProActive bewahrt die täglichen Backups 2 Wochen auf. Die wöchentlichen Backups werden drei Monate aufbewahrt. ProActive macht ausschliesslich komplette Backups. Bei der Wiederherstellung ist es möglich (wenn auch unwahrscheinlich), dass die Daten der letzten 24 Stunden verloren gehen. Es wird kein Backup der Archivierungsdaten gemacht.

E. Verfügbarkeit

1. ProActive wird für die Dauer dieser Bedingungen eine Uptime des ProActive Moduls von 99,5% ermöglichen. Unter Uptime wird verstanden, dass sich der Kunde einloggen, auf sein vertraglich vereinbartes Modul und die Startseite von ProActive zugreifen kann. Die Uptime wird als Prozentsatz der tatsächlichen Anzahl von Stunden eines Kalenderjahres gemessen. Wartungsarbeiten fallen unter die Verfügbarkeit. Unverfügbarkeit aufgrund von Wartungsarbeiten wird deshalb bei der Bestimmung des Uptime-mit einbezogen werden.
2. Uptime wird von ProActive verfolgt und gemessen. Die Meldung von ProActive, (erhältlich in der Software) ist ein Beweis für die Verfügbarkeit, vorbehaltlich des Gegenbeweises durch den Kunden und / oder Partner.
3. Wenn aufgrund höherer Gewalt oder unvorhergesehenen Umständen, die hier genannte Uptime nicht erreicht wird, wird die Periode dieser Nichtverfügbarkeit nicht in die Berechnung der Uptime einbezogen. Sie ist daher ein Vorfall, bei dem der Dienst als verfügbar eingestuft wird. Unter höherer Gewalt wird z.B. folgendes verstanden, ist aber nicht darauf begrenzt: Störungen in der Kommunikation, des Internet, Stromausfälle, Ausfälle in Servern die nicht von ProActive verwaltet werden, Streiks, Naturkatastrophen, Krieg, terroristische Anschläge, Brand, Wasserschäden oder Androhungen von vorgenannten Situationen.

F. Eigentum der Daten

Die Kundendaten, die im Rahmen dieser Vereinbarung von ProActive verarbeitet werden, sind und bleiben Eigentum des Kunden. Sie werden bei Beendigung des Vertrages, auf erste Anfrage des Kunden, von ProActive auf einem gemeinsam definiertem Speichermedium an den Kunden zurückgegeben. Voraussetzung hierfür ist, dass der Kunde alle geschuldeten Gebühren an ProActive bezahlt hat. Es ist alleine ProActive erlaubt, in Absprache mit dem Kunden, archivierte Daten zu entfernen.