

# Software-Serviceplan

## 1. Hintergrund

- 1.1. Dieser Software-Serviceplan findet Anwendung, wenn die von Condeco erbrachten Leistungen gemäß der Vereinbarung Softwaredienstleistungen beinhalten.
- 1.2. Großgeschriebene Begriffe, die nicht in diesem Software-Serviceplan definiert sind, haben die in den Condeco-Nutzungsbedingungen zugewiesene Bedeutung.
- 1.3. Condeco unternimmt alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen, um die Softwaredienstleistungen entsprechend den in diesem Software-Serviceplan aufgeführten Service-Levels in ihrer jeweils gültigen Fassung sieben Tage in der Woche, 24 Stunden am Tag zur Verfügung zu stellen.
- 1.4. Condeco behält sich das Recht vor, dem Kunden sämtliche vom Kunden angeforderten Leistungen in Rechnung zu stellen, die nicht von diesem Software-Serviceplan erfasst sind.
- 1.5. Condeco kann von Zeit zu Zeit ergänzende Dokumente ausstellen, die Informationen über Hardware und Support-Leistungen enthalten. Diese Dokumentation ist jedoch nicht vertraglich bindend. Sie dient lediglich der Information. Die Erbringung von Software-Support durch Condeco unterliegt ausschließlich den Condeco-Nutzungsbedingungen und diesem Software-Serviceplan.
- 1.6. Die Bedingungen dieses Plans finden keine Anwendung auf irgendwelche Sachverhalte, die sich gänzlich oder teilweise auf Hardware oder Equipment beziehen, die/das nicht von Condeco geliefert wurde.

## 2. Condeco Hosted-Service-Level

Sämtliche Service-Level werden jeden Tag im Jahr, vierundzwanzig (24) Stunden am Tag überwacht und bemessen; jeden Monat wird ein Bericht über die Serviceverfügbarkeits-Level zur Verfügung gestellt.

Die Kalkulation erfolgt jeweils zum Beginn eines Monats auf Basis einer angenommenen Grundverfügbarkeit von 100 %.

## 3. SL1 - Serviceverfügbarkeits-Level

Condeco unternimmt angemessene Anstrengungen, um eine Serviceverfügbarkeit von 99,50 % zu erreichen.

Condeco trägt keine Verantwortung für Probleme mit dem internen Netzwerk oder der Internetverbindung des Kunden.

## 4. Ermittlung des Serviceverfügbarkeits-Levels

Das Serviceverfügbarkeits-Level wird als prozentualer Anteil am gesamten Messzeitraum (wie nachstehend definiert) ermittelt und wie folgt kalkuliert:

$$\text{Serviceverfügbarkeits-Level} = \frac{\text{Gesamtberechnungszeitraum} - \text{Gesamtausfall}}{\text{Gesamtberechnungszeitraum}} \times 100\%$$

<b>Serviceverfügbarkeit</b>	Zeitraum (ausschließlich der Zeiträume Geplanten Ausfalls), in dem es den Usern durchgehend möglich ist, sich erfolgreich in die Software einzuloggen, darauf zuzugreifen und die Kernfunktion, wie nachstehend definiert, zu nutzen.
<b>Gesamtberechnungszeitraum</b>	Ist der Messzeitraum (in Minuten) ausschließlich Geplantem Ausfall und Ausfall wegen Notfallwartung
<b>Gesamtausfall</b>	Ist die Zeit, in der keine Serviceverfügbarkeit gegeben ist.

	<p>Der Gesamtausfall wird in Minuten ermittelt.</p> <p>Die Erfassung des Ausfalls erfolgt ab dem Zeitpunkt, an dem der Kunde Condeco über das Service-Desk eine Störung der Priorität 1 meldet oder sobald über Condecos Infrastruktur-Überwachungsdienst ein Ereignis verzeichnet wird, das der Priorität 1 zugeteilt wird.</p> <p>Sämtliche Störungen der Priorität 1, die während eines Geplanten Ausfalls verzeichnet werden, gelten als Geplanter Ausfall und werden nicht dem Gesamtausfall zugerechnet.</p>
<b>Messzeitraum</b>	Ist die Gesamtanzahl der Minuten im relevanten Monat.
<b>Geplanter Ausfall</b>	<p>Geplanter Ausfall, der während eines Wartungszeitraums auftreten könnte, ist vereinbart gemäß dem Service-Management-Plans oder über einen Notfall-Änderungsantrag.</p> <p>Sämtliche Störungen der Priorität 1, die während eines Geplanten Ausfalls verzeichnet werden, gelten als Geplanter Ausfall und werden nicht dem Gesamtausfall zugerechnet.</p>
<b>Kernfunktion - Enterprise</b>	User können über die Webanwendung eine Suche durchführen, buchen, eine Buchung für einen Raum, einen Arbeitsplatz oder sonstige Aufwandsposten (Büro, AV-Equipment oder Bewirtung) bearbeiten/stornieren und verwalten und haben die Möglichkeit der Ausführung von integrierten Berichten/Standardberichten in der Anwendung
<b>Kernfunktion – Connect</b>	Raum-Screens und ihre Einstellungen können über ein Cloud-basiertes Dashboard verwaltet werden, einschließlich der Verwaltung von Bildschirm-Standorten, Hintergründen, Einstellungen und der Überwachung des Gerätezustands, des Verbindungsstatus und der Aktualisierung der Bildschirmsoftware. Auf den digitalen Raum-Screens können Nutzer deutlich sehen, ob ein Raum frei oder gebucht ist, Sie können Buchungen auf dem Touchscreen erstellen, einchecken, verlängern, beenden und löschen und sich mit einer eindeutigen PIN- oder RFID-Karte identifizieren.

## 5. Service-Gutschriften

Erreicht Condeco das in diesem Schedule geregelte Serviceverfügbarkeits-Level entsprechend der unter „Ermittlung des Serviceverfügbarkeits-Levels“ festgelegten Berechnung nicht, findet die folgende Aufschlüsselung für Gutschriften Anwendung, die zugunsten des Kunden auszustellen und mit zukünftigen Rechnungen zu verrechnen sind:

Zeitraum, in dem die Serviceverfügbarkeit in 12 Monaten ab dem Stichtag bzw. dem Tag, an dem sich der Stichtag jährt, nicht erreicht wird	Gutschrift berechnet auf 1/12 des Jahresbetrags der Erstgebühr
Erster (1.) Monat	5 %
Zweiter (2.) Monat	10 %
Dritter (3.) Monat	15 %
Vierter (4.) Monat	20 %
Fünfter (5.) Monat	25 %
Jeder weitere Monat	25 %

Bis zum Abschluss sämtlicher mit dem Kunden vereinbarter Einrichtungs-, Test- und Datenübernahmearbeiten durch Condeco findet keine Erteilung von Service-Gutschriften Anwendung. Die Berechnung der Service-Gutschriften erfolgt ab dem ersten vollen Monat der Bereitstellung der Softwaredienstleistungen, der auf die Übergabe des Standorts des Kunden im funktionstüchtigen Zustand durch Condeco folgt. Die Ausstellung von Service-Gutschriften gemäß diesem Plan ist das einzige Rechtsmittel des Kunden in Bezug auf jegliche Ansprüche, die der Kunde im Rahmen von Ausfällen oder Nichtverfügbarkeit der Dienste möglicherweise hat. Sämtliche nach diesem Plan gewährten Gutschriften sind nicht übertragbar, haben keinen monetären Wert und können ausschließlich als Guthaben zur Verrechnung mit künftigen Rechnungen von Condeco verwendet werden. Um eine Service-Gutschrift anzufordern, muss der Kunde innerhalb von 10 Arbeitstagen ab dem Ende des betreffenden Monats mit Condecos Kundendienst in Kontakt treten. Erfolgt keine Beantragung innerhalb von 10 Arbeitstagen, liegt ein Verzicht auf jegliche Ansprüche auf eine Service-Gutschrift vor. Sämtliche von Condeco gewährte Service-Gutschriften müssen innerhalb von zwei Jahren ab Ausstellung eingelöst werden; andernfalls verfallen sie automatisch.

## 6. Support-Reaktionszeiten

- 6.1. Condeco verpflichtet sich zur umgehenden Reaktion auf alle gemeldeten Störungen. Sämtliche Störungen können 365 Tage im Jahr, 7 Tage die Woche und 24 Stunden am Tag über das Online-Support-Portal gemeldet werden.
- 6.2. Condeco übernimmt keine Garantie für die Dauer einer Störungsbeseitigung. Eine Störungsbeseitigung kann durch Hotfix, Umgehungslösung, Änderung der Systemkonfiguration oder eine andere von Condeco als angemessen angesehene Lösung erfolgen. Condeco unternimmt angemessene Anstrengungen, um die in nachstehender Tabelle aufgeführten Support-Reaktionszeiten einzuhalten.
- 6.3. Condeco wird sich kontinuierlich (24 x 7 x 365) darum bemühen, Verfügbarkeitsprobleme der Priorität 1 zu beheben, bis eine Beseitigung oder Umgehungslösung möglich ist oder bis die Priorität der Störung geringer eingestuft werden kann. Das Service-Desk wird regelmäßig aktualisierte Informationen über den Fortschritt der Bearbeitung aller gemeldeten Störungen bereitstellen. Während des Verlaufs einer Störung der Priorität 1 wird die Frequenz der Aktualisierung mit dem Kunden abgestimmt und vereinbart.
- 6.4. Entdeckt Condeco anhand ihres Überwachungssystems eine Störung, wird sie diese Störungsmeldung auswerten und über ihr Störfallmanagementsystem ein entsprechendes Ticket ausstellen. Störungen werden auf Grundlage der Kategorien der Prioritäten eingestuft.
- 6.5. Der Kunde erhält über alle ausgestellten Tickets eine Benachrichtigung per E-Mail.
- 6.6. Sowohl von Condeco ausgestellte initiative Tickets als auch vom Kunden ausgestellte reaktive Tickets werden entsprechend den nachstehenden Support-Reaktionszeiten behandelt.
- 6.7. Herauf-/Herabstufung einer Priorität ist möglich, wenn die Störung im Laufe des Störfallmanagementprozesses, auf Grundlage ihrer derzeitigen Auswirkung auf den Produktionsablauf der Dienstleistungen, nicht mehr die ihr derzeit zugeordnete Priorität rechtfertigt. Die Priorität wird soweit auf-/abgestuft, dass sie ihre derzeitige Auswirkung am zutreffendsten wiedergibt.

## 7. Support-Reaktionszeiten

Priorität	Reaktionszeiten
1 - Kritisch	30 Minuten
2 - Hoch	1 Stunde
3 - Mittel	8 Stunden
4 - Niedrig	24 Stunden

## 8. Kategorien der Prioritäten

Priorität	Beschreibung
1 - Kritisch	Das Produktionssystem des Kunden ist gänzlich nicht funktionstüchtig oder die Funktionalität ist stark eingeschränkt, wodurch eine kritische Störung der Arbeitsabläufe des Kunden verursacht wird. Es ist keine zumutbare Umgehungslösung vorhanden.
2 - Hoch	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Produktionssystem des Kunden funktioniert, doch Teile der Kernfunktion sind nicht funktionstüchtig oder beeinträchtigt;</li> <li>- der Betrieb kann beschränkt fortgesetzt werden, obwohl die langfristige Produktivität Schaden nehmen könnte, was zu einer signifikanten Störung der Arbeitsabläufe des Kunden führen könnte;</li> <li>- eine vorübergehende Umgehungslösung ist vorhanden, kann jedoch nicht für einen längeren Zeitraum angewendet werden.</li> </ul>
3 - Mittel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Produktionssystem des Kunden funktioniert und erlaubt den Nutzern die Fortführung der Nutzung der Software, Nicht-Kernfunktionen sind allerdings für eine Personengruppe/Region nicht funktionstüchtig oder beeinträchtigt. Eine gewisse Störung der Arbeitsabläufe des Kunden geht einher;</li> <li>- eine vorübergehende Umgehungslösung ist vorhanden;</li> <li>- Ein Fehler an einem oder mehreren digitalen Raum-, Arbeitsplatz- oder Kiosk-Bildschirmen, der diese(n) unbrauchbar macht.</li> <li>- Dies ist die höchstmögliche verfügbare Angabe einer nicht abrechenbaren Standard-Leistungsanfrage (Einrichtung zusätzlicher Lizenzen, Standard-SQL-Skripte, Nutzerdokumentation).</li> </ul>
4 - Niedrig	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unannehmlichkeiten für den Nutzer, Beschränkung auf einen oder eine Minderheit an Endnutzern, wobei die Angelegenheit kosmetischer Natur ist und die Arbeitsabläufe des Kunden nicht erheblich stört und die Arbeit durch Umgehungslösungen fortgeführt werden kann;</li> <li>- ein Fehler, der eine Auswirkung auf den üblichen Betrieb eines oder mehrerer digitaler Raum-, Arbeitsplatz- oder Kiosk-Bildschirme hat, diese(n) jedoch nicht unbrauchbar macht; Angelegenheiten mit beschränkter Dringlichkeit (etwa UAT-Konfiguration, Aktualisierungsanfragen oder Fragen betreffend die Funktionalität der Software).</li> </ul>

## 9. SL2 – Service-Level Geplante Wartungsarbeiten

- 9.1. Sämtliche Wartungsarbeiten an der Software oder der Plattform werden von Condeco während des vereinbarten Wartungs-Zeitfensters oder gemäß dem Service-Management-Plans in der jeweils veröffentlichten Fassung durchgeführt.
- 9.2. Geplante Wartungsarbeiten sind beschränkt auf acht Stunden pro Kalendermonat.

## 10. Service-Management-Plan/Wartungs-Zeitfenster

- 10.1. Condeco bemüht sich, den Kunden mindestens eine Woche im Voraus über sämtliche geplante Wartungsarbeiten zu informieren, die die Verfügbarkeit, Leistung oder Funktionalität der Dienstleistungen berühren könnten.

## 11. Notfallwartung

Im Falle des Erfordernisses der Durchführung von Notfallwartungsarbeiten, die Verfügbarkeit, Leistung oder Funktionalität der Dienstleistungen berühren, bemüht sich Condeco um eine entsprechende Benachrichtigung mindestens eine Stunde vor Beginn dieser Arbeiten.