

# Anhang für Software-Dienstleistungen

## 1 Hintergrund

- 1.1 Dieser Anhang für Software-Dienstleistungen ist anwendbar, wenn die von Condeco im Rahmen des Vertrages erbrachten Dienstleistungen Software-Dienstleistungen umfassen.
- 1.2 Begriffe, die mit einem Großbuchstaben beginnen und in diesem Anhang für Software-Dienstleistungen nicht definiert sind, haben die in den Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen von Condeco definierte Bedeutung.
- 1.3 Condeco wird alle wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die Software-Dienstleistungen 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche gemäß den Dienstleistungsstufen (service levels) in diesem Anhang für Software-Dienstleistungen in seiner jeweils gültigen Fassung verfügbar zu machen.
- 1.4 Condeco behält sich das Recht vor, dem Kunden alle vom Kunden angeforderten Dienstleistungen in Rechnung zu stellen, die nicht in diesem Anhang für Software-Dienstleistungen enthalten sind.
- 1.5 Condeco kann von Zeit zu Zeit weitere Unterlagen herausgeben, die Informationen über Hardware und Supportleistungen enthalten, die jedoch nicht vertraglich bindend sind und nur der Information dienen. Für die Bereitstellung von Software-Support durch Condeco gelten ausschließlich die Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen von Condeco und dieser Anhang für Software-Dienstleistungen.
- 1.6 Die Bestimmungen dieses Anhangs gelten nicht für Probleme, die ganz oder teilweise durch Hardware oder Geräte verursacht oder mitverursacht wurden, die nicht von Condeco geliefert wurden.

## 2 Von Condeco angebotene Dienstleistungsstufen (service levels)

- 2.1 Alle Dienstleistungsstufen werden 24 Stunden am Tag und an jedem Tag des Jahres überwacht und gemessen, und es wird jeden Monat eine Dienstleistungsverfügbarkeit (service availability level) vorgelegt.
- 2.2 Am Ersten eines jeden Monats beginnt die Berechnung mit einer Verfügbarkeit von 100 %.

## 3 Dienstleistungsverfügbarkeit (service availability level)

- 3.1 Condeco wird sich nach Kräften bemühen, eine Dienstleistungsverfügbarkeit von 99,50 % zu erreichen.
- 3.2 Condeco ist nicht verantwortlich für interne Netzwerk- oder Internetverbindungsprobleme des Kunden.

## 4 Messung der Dienstleistungsverfügbarkeit

Die Dienstleistungsverfügbarkeit wird als Prozentsatz der Gesamtzeit im Messzeitraum (wie unten definiert) gemessen und wie folgt berechnet: *[Übersetzungsschlüssel für nachfolgende Formel: Total Possible Uptime- Mögliche Gesamtbetriebszeit; Total Downtime- Gesamtausfallzeit]*

$$\frac{(Total\ Possible\ Uptime - Total\ Downtime)}{Total\ Possible\ Uptime} \times 100\%$$

<b>Kernfunktionalität - Connect</b>	Bildschirmgeräte und ihre Einstellungen können über ein Cloud-basiertes Dashboard verwaltet werden, einschließlich der Verwaltung von Bildschirmstandorten, Themen, Einstellungsprofilen und der Überwachung des Gerätezustands, des Verbindungsstatus und der Bildschirm-Software-Updates. Auf den digitalen Raumbildschirmen können die Nutzer deutlich sehen, ob ein Raum frei oder gebucht ist, sie können Buchungen auf dem Touchscreen vornehmen, einchecken, Buchungen verlängern, beenden und löschen und sich mit einer eindeutigen PIN oder RFID-Karte identifizieren.
<b>Kernfunktionalität - Enterprise</b>	Die Benutzer können über die Webanwendung nach Räumen, Tischen oder anderen Ressourcen (Büro, AV-Ausrüstung oder Catering) suchen, diese buchen, bearbeiten/stornieren und die Buchung verwalten.

<b>Messzeitraum</b>	Die Gesamtzahl der Minuten im betreffenden Monat
<b>Geplante Ausfallzeit</b>	<p>Geplante Ausfallzeiten, die während eines Wartungsfensters anfallen können, werden in Übereinstimmung mit dem Anhang für Dienstleistungsverwaltung oder über einen Notfalländerungsanforderung vereinbart.</p> <p>Jeder Vorfall der Priorität 1, der während der Geplanten Ausfallzeit registriert wird, ist eine Geplante Ausfallzeit und wird nicht auf die Gesamtausfallzeit angerechnet.</p>
<b>Verfügbarkeit der Dienstleistungen</b>	Abhängig davon, dass sich die Nutzer jederzeit erfolgreich anmelden und auf die Software zugreifen und die Kernfunktionen (wie unten definiert) nutzen können, außer in Zeiten Geplanter Ausfallzeiten.
<b>Gesamtausfallzeit</b>	<p>Die Zeit, in der die Dienstleistungsverfügbarkeit nicht verfügbar ist, gemessen in Minuten.</p> <p>Die Ausfallzeit wird ab dem Zeitpunkt erfasst, an dem der Kunde dem Service Desk von Condeco einen Vorfall der Priorität 1 meldet oder an dem ein Ereignis durch den Infrastrukturüberwachungsdienst von Condeco registriert und als Priorität 1 diagnostiziert wird.</p> <p>Jeder Vorfall der Priorität 1, der während der Geplanten Ausfallzeit registriert wird, ist eine Geplante Ausfallzeit und wird nicht auf die Gesamtausfallzeit angerechnet.</p>
<b>Mögliche Gesamtbetriebszeit</b>	Der Messzeitraum (in Minuten) ohne Geplante Ausfallzeit und Notfall-Ausfallzeit.

## 5 Dienstleistungsgutschriften (service credits)

- 5.1 Wenn Condeco gemäß den unter Messung der Dienstleistungsverfügbarkeit festgelegten Maßstäbe die hier angegebene Dienstleistungsverfügbarkeit nicht erreicht, gilt die folgende Struktur für Gutschriften, die auf das Konto des Kunden gebucht und mit zukünftigen Rechnungen verrechnet werden:

<b>Zeitraum in dem die Dienstleistungsverfügbarkeit nicht erreicht wurde in 12 Monaten ab dem Datum des Inkrafttretens oder dessen Jahrestag</b>	<b>Gutschrift berechnet auf 1/12 des jährlichen Werts der Grundgebühr</b>
Erster (1.) Monat	5 %
Zweiter (2.) Monat	10 %
Dritter (3.) Monat	15 %
Vierter (4.) Monat	20 %
Fünfter (5.) Monat	25 %
Jeder Folgemonat	25 %

- 5.2 Dienstleistungsgutschriften kommen erst dann zur Anwendung, wenn Condeco alle mit dem Kunden vereinbarten Einrichtungsarbeiten, Tests oder Datenmigrationen abgeschlossen hat. Die Berechnung der Dienstleistungsgutschriften gilt ab dem ersten vollständigen Monat der Bereitstellung der Software-Dienstleistungen, nachdem Condeco die Website des Kunden als produktionsbereit übergeben hat. Die im Rahmen dieses Anhangs gewährten Dienstleistungsgutschriften sind der einzige Rechtsbehelf des Kunden in Bezug auf alle Ansprüche, die er in Bezug auf Ausfallzeiten oder Nichtverfügbarkeit von Dienstleistungen hat. Alle im Rahmen dieses Anhangs gewährten Dienstleistungsgutschriften sind nicht übertragbar, haben keinen Geldwert und können nur als Gutschriften auf zukünftige Rechnungen von Condeco verwendet werden. Um eine Dienstleistungsgutschrift zu beantragen, muss sich der Kunde innerhalb von 10

Arbeitstagen nach Ablauf des betreffenden Monats an den Kunden-Support von Condeco wenden. Wird innerhalb von 10 Arbeitstagen kein Antrag gestellt, entfällt jeglicher Anspruch auf eine Dienstleistungsgutschrift. Jede von Condeco gewährte Dienstleistungsgutschrift muss innerhalb von zwei Jahren nach ihrer Gewährung eingelöst werden, andernfalls verfällt sie automatisch.

## 6 Zielreaktionen des Supports

- 6.1 Condeco verpflichtet sich zu einer schnellen Reaktion auf alle gemeldeten Vorfälle. Vorfälle aller Schweregrade können über das Online-Supportportal von Condeco 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr gemeldet werden.
- 6.2 Condeco garantiert keine Abhilfezeiten, und eine Abhilfe kann aus einem Hotfix-Patch, einem Workaround, einer Änderung der Systemkonfiguration oder einer anderen Lösung bestehen, die Condeco für angemessen hält. Condeco unternimmt angemessene Anstrengungen, um die in der nachstehenden Tabelle angegebenen Zielreaktionszeiten für den Support einzuhalten.
- 6.3 Condeco wird sich kontinuierlich um die Lösung von Verfügbarkeitsproblemen der Priorität 1 bemühen, bis ein Workaround oder eine Abhilfe möglich ist oder bis der Vorfall auf eine niedrigere Priorität herabgestuft werden kann. Das Service Desk informiert regelmäßig über den Stand der Dinge bei allen Vorfällen, wobei die Häufigkeit der Aktualisierungen bei Vorfällen der Priorität 1 mit dem Kunden definiert und abgestimmt wird.
- 6.4 Wenn Condeco durch unser Überwachungssystem ein Ereignis feststellt, werden wir die Ereignismeldung diagnostizieren und einen entsprechenden Vorfall über unser Vorfallsmanagementsystem eröffnen. Vorfälle werden anhand von Prioritätsdefinitionen klassifiziert.
- 6.5 Der Kunde wird über alle gelösten Tickets per E-Mail benachrichtigt.
- 6.6 Sowohl von Condeco eröffnete proaktive Tickets als auch vom Kunden eröffnete reaktive Tickets werden gemäß den unten aufgeführten Zielreaktionszeiten des Supports bearbeitet.
- 6.7 Eine Herauf- bzw. Herabstufung der Prioritätsstufe ist möglich, wenn der Vorfall im Laufe des Vorfallsmanagementprozesses die derzeit zugewiesene Prioritätsstufe aufgrund seiner aktuellen Auswirkungen auf den Produktionsbetrieb der Dienstleistungen nicht mehr rechtfertigt. Die Prioritätsstufe wird auf die Stufe herauf- bzw. herabgestuft, die den aktuellen Auswirkungen am besten entspricht.

## 7 Zielreaktionszeiten des Supports

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

## 8 Prioritätsdefinitionen

Priorität	Beschreibung
1 - Kritisch	Das Produktionssystem des Kunden ist vollständig funktionsunfähig oder in seiner Funktionalität stark eingeschränkt, was zu einer kritischen Unterbrechung der Arbeitsabläufe des Kunden führt, ohne dass ein akzeptabler Workaround möglich ist.
2 - Hoch	Das Produktionssystem des Kunden ist in Betrieb, aber Aspekte der Kernfunktionalität sind nicht funktionsfähig oder beeinträchtigt. Der Betrieb kann in eingeschränktem Maße fortgesetzt werden, obwohl die langfristige Produktivität beeinträchtigt werden könnte, was zu einer erheblichen Störung der Arbeitsabläufe des Kunden führen würde. Ein vorübergehender Workaround ist möglich, kann aber nicht über einen längeren Zeitraum verwendet werden.

<p>3 - Mittel</p>	<p>Das Produktionssystem des Kunden funktioniert, so dass die Nutzer die Software weiterhin nutzen können, aber die Nicht-Kernfunktionalität ist für eine Gruppe von Personen/Region nicht funktionsfähig oder beeinträchtigt, was zu einer gewissen Störung der Arbeitsabläufe des Kunden führt.</p> <p>Ein vorübergehender Workaround ist verfügbar.</p> <p>Ein Fehler auf einem einzelnen oder mehreren digitalen Raum-, Arbeitsplatz- oder Kioskbildschirmen, der diesen unbrauchbar macht.</p> <p>Dies ist die höchste Bezeichnung, die für eine nicht kostenpflichtige Standarddienstleistung (Implementierung zusätzlicher Lizenzen, Standard-SQL-Skripte, Nutzerdokumentation) vergeben werden kann.</p>
<p>4 - Niedrig</p>	<p>Unannehmlichkeiten für den Nutzer, die sich auf einzelne oder wenige Endbenutzer beschränken, wobei das Problem nur kosmetischer Natur ist und den Arbeitsablauf des Kunden nicht wesentlich stört und die Arbeit durch einen Workaround fortgesetzt werden kann;</p> <p>Eine Störung, die den normalen Betrieb eines einzelnen oder mehrerer digitaler Raum-, Schreibtisch- oder Kioskbildschirme beeinträchtigt, ihn aber nicht unbrauchbar macht; Probleme mit begrenzter Zeitempfindlichkeit (wie UAT-Konfiguration, Upgrade-Anfragen oder Fragen zur Funktionalität der Software).</p>

## 9 Dienstleistungsstufen (service level) für planmäßige Wartungen

- 9.1 Jegliche Wartungsarbeiten an der Software oder der Plattform werden von Condeco während der vereinbarten Wartungsfenster oder gemäß dem von Zeit zu Zeit veröffentlichten Anhang für Dienstleistungsmanagement durchgeführt.
- 9.2 Die planmäßige Wartung wird auf acht Stunden pro Kalendermonat begrenzt.

## 10 Anhang für Dienstleistungsmanagement / Wartungsfenster

Condeco wird sich bemühen, den Kunden mindestens eine Woche im Voraus über geplante Wartungsarbeiten zu informieren, die die Verfügbarkeit, Leistung oder Funktionalität der Dienstleistungen beeinträchtigen könnten.

## 11 Notfall-Wartung

Sollte eine Notfall-Wartung erforderlich sein, die die Verfügbarkeit, die Leistung oder die Funktionalität der Dienstleistungen beeinträchtigt, wird Condeco sich bemühen, dies mindestens eine Stunde vor Beginn mitzuteilen.