

Service Level Agreement

Stand: 01.11.2020

Präambel

Die k+k information services GmbH, Höhenstr. 16, 70736 Fellbach (nachfolgend „Auftragnehmer“ oder „k+k“) hat eine webbasierte Softwarelösung für das Ideenmanagement entwickelt („Software“ oder „COIN“).

k+k bietet dabei Unternehmen eine End-to-End-Plattform für die Zusammenarbeit und die Verwaltung von Ideen, mit dem Ziel Ideen transparent darzustellen, zu verwalten und zu bewerten.

Dieses Service Level Agreement (SLA) definiert die Erbringung des Supports der Software von k+k und bei Zurverfügungstellung von COIN als SaaS (Software as a Service) die Verfügbarkeit. Es gelten die Definition aus den AGB von k+k. Die AGB für die Nutzung von Software über https://www.kuk-is.de/files/kuk-is/userfiles/Downloads/COIN_SaaS_AGB.pdf verfügbar.

1. Support und Updates

1.1. Leistungsumfang

Der Support umfasst Unterstützung und Beratung des Auftraggebers bei der Behebung von technischen Problemen im Zusammenhang mit der Nutzung der Software, einschließlich der Überprüfung, Diagnose und Korrektur von erheblichen Mängeln und Fehlern der Software und der Bereitstellung von Bugfixes, Korrekturen, Modifikationen, Änderungen, Erweiterungen, Upgrades und neuer Versionen der Software (Updates), um die Funktionsfähigkeit der Software zu gewährleisten.

1.2. Leistungsbeschränkung

Der Support erstreckt sich nicht auf Probleme mit oder Schäden an der Software, soweit diese verursacht wurden durch

- a. Fahrlässigkeit, Missbrauch oder unsachgemäße Bedienung seitens des Auftraggebers
- b. Bedienung, Nutzung oder Speicherung/Hosting der Software nicht im Einklang mit den Vorgaben der Dokumentation oder Nichtbeachtung der von k+k vorgegebenen Spezifikationen oder Einschränkungen
- c. Modifikationen an der Software, die nicht von k+k durchgeführt oder genehmigt wurden
- d. Handlungen Dritter
- e. Produkte von Drittanbietern
- f. höhere Gewalt.

1.3. Störungsmeldungen

Bei jeder Anfrage/Störungsmeldung wird k+k nach pflichtgemäßem Ermessen eine Priorität entsprechend der unten definierten Kriterien angeben. k+k kann redundante Störungsmeldungen durch den Auftraggeber, die sich auf dieselbe Störung beziehen, zu einer Störungsmeldung zusammenführen.

1.4. Erreichbarkeits- und Reaktionszeiten

k+k gewährleistet für den Support die unten angegebenen Erreichbarkeits- und Reaktionszeiten. Die Reaktionszeit stellt hierbei die Zeit dar zwischen der ersten Anfrage/Störungsmeldung durch den Auftraggeber (telefonisch oder elektronisch) und der ersten Rückmeldung (telefonisch oder elektronisch) von k+k.

Für die Reaktionszeit sind dabei nur Zeitintervalle während der Erreichbarkeitszeiten maßgeblich.

COIN BASIC

E-Mail, 48 Std. Reaktionszeit

COIN PRO

E-Mail, 24 Std. Reaktionszeit

COIN PREMIUM

E-Mail, Telefonsupport, 24 Std. Reaktionszeit

Erreichbarkeit Werktags (außer samstags): 9:00 – 17:00 Uhr (CET)

Telefon: +49 nicht kommuniziert

E-Mail: coin-support@kuk-is.de

Sprache: Deutsch

1.5. Störungsbehebung

k+k legt größten Wert darauf, Störungen so schnell wie möglich zu beheben, es ist jedoch nicht möglich, vorab allgemein bestimmte feste Störungsbehebungszeiten festzulegen und zu garantieren, da Störungen verschiedenste Art und mannigfaltige Ursachen haben können. k+k wird sich nach besten Kräften bemühen, Störungen schnellstmöglich zu beheben und wird den Auftraggeber regelmäßig über den Fortschritt der Störungsbehebung informieren.

1.6. Fehlerbehebung

Die Fehlerbehebung erfolgt grundsätzlich per Fernwartung bzw. durch Zugriff auf die bei k+k gehostete Software. Zur Ermöglichung von Support und Softwarepflege gewährt der Auftraggeber k+k umfassenden und unbeschränkten Zugriff auf die Software.

1.7. Technischer Ansprechpartner

Der Auftraggeber definiert einen technischen Ansprechpartner je Installation/ Instanz. Ausschließlich der technische Ansprechpartner wird k+k hinsichtlich des Supportes kontaktieren bzw. Störungen melden.

Ist kein Ansprechpartner namentlich benannt, entsprechen automatisch die benannten Administratoren als technische Ansprechpartner.

2. Zurverfügungstellung der Software als SaaS

2.1. Zurverfügungstellung

k+k wird die Software für den Auftraggeber in der Systemumgebung von k+k in einem logisch separierten Account zur Verfügung stellen. k+k stellt dem Auftraggeber die Software zum Fernzugriff in einer sicheren Systemumgebung zur Verfügung. Eine Überlassung der Software im Rahmen einer SaaS-Leistung an den Auftraggeber findet nicht statt.

2.2. Version

Die Software wird dem Auftraggeber in ihrer jeweils aktuellen Version bzw. Release zur Verfügung gestellt.

2.3. Verfügbarkeit

k+k wird dem Auftraggeber die Software mit einer Verfügbarkeit von mindestens 98% im Jahresdurchschnitt zur Verfügung stellen (nachfolgend „Mindestverfügbarkeit“). Verfügbar ist die Software in diesem Zusammenhang, wenn zwischen den Servern, auf denen die Software gehostet wird, und dem Übergabepunkt zum Internet eine ununterbrochene Verbindung besteht und der Auftraggeber in der Lage ist, sich anzumelden und Zugriff auf die Software hat. Die Mindestverfügbarkeit bezieht sich nicht auf Test- und Entwicklungsumgebungen.

2.4. Zugriffsrechte durch den Anbieter

k+k ist berechtigt, auf die Software zuzugreifen, um die Einhaltung der Nutzungsbedingungen der Software, inklusive der Vergütung, durch den Auftraggeber zu verifizieren; und um Diagnosen und Analysen zu erstellen, und die Einstellungen der Software anzupassen, um die Leistung und/oder Sicherheit der Software zu verbessern, vorausgesetzt dass diese Anpassungen keine negativen Auswirkungen auf die Nutzung der Software durch den Auftraggeber haben; Systemdaten (keine personenbezogenen Daten) über die Nutzung der Software zu erheben, um diese im Rahmen der Identifikation und Behebung potentieller Mängel und Fehler der Software zu nutzen; statistische Analysen zu erstellen; und Forschung und Entwicklung zu unterstützen.

2.5. Datenverlust und Wiederherstellung

k+k wird die Daten des Auftraggebers sichern, insbesondere durch Vorkehrungen gegen Datenverlust. Zu diesem Zweck wird k+k tägliche Backups vornehmen und für 7 Tage rückwirkend vorhalten sowie wöchentliche Backups, welche für 21 Tage rückwirkend vorgehalten werden. Innerhalb dieses Zeitfensters – Zeitpunkt der Meldung - 7 Kalendertage - ist der Datenstand auf Anfrage tagesgenau, wiederherstellbar.