



SUPPORT-SERVICES UND SERVICE-LEVEL-BEDINGUNGEN FÜR ACTYX CLOUD UND HYBRID-SERVICES

2 Mai 2019

Diese Bedingungen sind Bestandteil des mit dem Kunden gesondert abgeschlossenen Vertrags (nachfolgend "**Einzelvertrag**") über die Lizenzierung einer Software (nachfolgend "**Actyx-Software**") durch Actyx. Die Bereitstellung der Actyx-Software erfolgt als Cloud-basierter Software as a Service "SaaS" (nachfolgend "**Cloud-Service**") oder auf vom Kunden vorgehaltener oder dem Kunden von Actyx zur Verfügung gestellter Hardware. Die Erbringung der Support-Services und Anpassungen der Actyx-Software sowie der von Actyx einzuhaltende Cloud-Service-Level richten sich nach diesen Bestimmungen.

1. GEGENSTAND DER BEDINGUNGEN

- 1.1 Die nachfolgenden Bestimmungen konkretisieren die von Actyx nach dem mit dem Kunden abgeschlossenen Einzelvertrag geschuldeten Leistungen.
- 1.2 Diese Bestimmungen ergänzen die Bestimmungen zur Instandhaltung gemäß den zum Zeitpunkt des Abschlusses des Einzelvertrages geltenden ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN FÜR ACTYX CLOUD-, EDGE- UND HYBRID-SERVICES, ohne sie zu verdrängen. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, die ihm zustehenden Rechte wegen der Nichtgewährung der Actyx-Software und der Pflichtverletzung bei der Durchführung der Service-Leistungen geltend zu machen. Macht er diese Rechte geltend, kann er die nachfolgenden Rechte nur in einem hierüber hinausgehenden Umfang geltend machen.

2. LEISTUNGSERBRINGUNG

- 2.1 Actyx wird die Support-Services nach dem jeweils neuesten Stand bewährter Technik erbringen. Dabei berücksichtigt Actyx allgemeine Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards (z.B. ITIL, DIN) sowie gegebenenfalls spezifische Bestimmungen, Methoden und Anwendungspraktiken des Kunden.
- 2.2 Actyx wird nur qualifiziertes und zuverlässiges Personal einsetzen. Es werden nur bewährte Verfahren, Tools und Werkzeuge verwendet, deren Eignung Actyx bekannt ist, deren Ausführung beherrscht wird und die dem jeweils anwendbaren Stand der Technik entsprechen.

3. VERFÜGBARKEIT DES CLOUD-SERVICE

- 3.1 Actyx unternimmt alle wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen, dem Kunden den Zugriff auf den Cloud-Service an 24 Stunden, 7 Tage die Woche, auf Basis einer monatlich berechneten Cloud-Service-Uptime-Rate von 99 %, zu gewähren.
- 3.2 Der Cloud-Service ist verfügbar, wenn auf ihn in dem jeweiligen Zeitraum entsprechend dem dem prozentualen Anteil gemäß den im Einzelvertrag festgehaltenen Qualitäts-Werten zugegriffen werden konnte.
- 3.3 Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten dem Provider nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind
 - mit dem Kunden abgestimmte Wartungs- oder sonstige Leistungen, durch die ein Zugriff auf den Cloud-Service nicht möglich ist;
 - unvorhergesehen erforderlich werdende Wartungsarbeiten, wenn diese Arbeiten nicht durch eine Verletzung der Pflichten Actyx zum Erbringen der Services verursacht wurden (höhere Gewalt, insbesondere nicht vorhersehbare Hardwareausfälle, Streiks, Naturereignisse etc);

- Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit Actyx die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen Schutzmaßnahmen getroffen hat;
- Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Kunden, aufgrund von Nichtverfügbarkeiten der Ausstattung des Kunden oder aufgrund anderer durch den Kunden verursachte Unterbrechungen (z.B. unterbleibende Mitwirkungsleistungen des Kunden);
- Ausfallzeitverlängerungen, die aufgrund einer Blockierung des Konsolen- bzw. Remote-Zugangs durch den Kunden verursacht wurden;
- Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Software-Herstellers;
- Ausfallzeiten für das Einspielen von dringend notwendigen Security Patches;
- Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder -daten ausgelösten Fehlern in der System- und System-nahen Software;
- Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht Actyx zurechenbare Personen) verursacht werden.

Die Zeiträume für die Durchführung planmäßiger Wartungsarbeiten und Datensicherungen, die mit einer Einschränkung oder Ausfall des Betriebs einhergehen, werden mit dem Kunden jeweils mindestens 5 Tage im Voraus abgestimmt.

4. MÄNGEL- UND STÖRUNGSMELDUNG UND SERVICEZEITEN

- 4.1 Die Meldung von Mängeln der Actyx-Software und von Störung der Cloud-Services durch den Kunden hat an den von Actyx bereitgestellten Service-Desk zu erfolgen. Der Service-Desk ist unter <https://support.actyx.io/>, telefonisch unter +4932211122247 oder per E-Mail unter der Adresse support@actyx.io 24 Stunden am Tag an 7 Tagen der Woche erreichbar.
- 4.2 Die Meldung von Mängeln der Actyx-Software hat grundsätzlich schriftlich, z.B. per E-Mail an den Service-Desk zu erfolgen. Eine mündliche Meldung ist ausreichend, wenn dies dem Kunden vom Service-Desk entsprechend bestätigt wird. Ansonsten hat der Kunde die schriftliche Meldung spätestens innerhalb zweier Werktage nachzureichen. Die Meldung hat den Mangel (insbesondere Bedingungen, unter denen er auftritt, Symptome und Auswirkungen des Mangels) präzise zu beschreiben und einen Vorschlag zur Einstufung des Mangels in eine Kategorie gemäß Ziffer 5.2 dieser Bedingungen zu enthalten.
- 4.3 Nach Eingang einer Meldung gemäß Ziffer 4.1 wird der Service-Desk einen Vorfall anlegen und diesem eine Ticketnummer zuweisen. Die Ticketnummer ermöglicht die Zuordnung späterer Kommunikation zwischen dem Service-Desk bzw. den Mitarbeitern Actyx die den Vorfall betreuen und dem Kunden zu dem Vorfall.

5. MÄNGEL- UND STÖRUNGSBESEITIGUNG

- 5.1 Actyx wird Mängel der Actyx-Software, die während der Laufzeit des mit dem Kunden abgeschlossenen Einzelvertrags auftreten, nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen beseitigen.

5.2 An der Actyx-Software auftretende Mängel sind in die nachfolgenden Kategorien einzuordnen und anschließend nach den Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeiten abzuarbeiten. Actyx wird den Kunden über den Stand und den Erfolg der Beseitigung laufend informieren.

Priorität	Klassifizierung	Beschreibung
1	Kritischer Mangel	Störung, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile davon verursacht, so dass eine Nutzung ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe unumgänglich ist.
2	Wesentlicher Mangel	Störung, die die Nutzung des Systems derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit dem System nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer wesentlicher Leistungsmängel kann zu einem kritischen Leistungsmangel führen.
3	Sonstiger Mangel	Sonstige Störung, die die Nutzung des Systems nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer solcher Mängel kann zu einem wesentlichen bzw. kritischen Leistungsmangel führen.

5.3 Die Einordnung der Mängel in die verschiedenen Kategorien erfolgt durch Actyx nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung (i) der Auswirkungen, die der betreffende Leistungsmangel auf den Geschäftsbetrieb des Kunden hat, und (ii) der Interessen Actyx's.

5.4 Actyx wird auf die Meldung eines Mangels durch den Kunden innerhalb der folgenden Fristen reagieren („Reaktionsfrist“):

- Bei kritischen Mängeln innerhalb von 2 Stunden nach Erhalt der Meldung.
- Bei wesentlichen Mängeln innerhalb von 18 Stunden nach Erhalt der Meldung.
- Bei sonstigen Mängeln innerhalb von 36 Stunden nach Erhalt der Meldung.

5.5 Die Leistung Actyx's im Sinne dieses Vertrags umfasst die Eingrenzung der Mangelursache, die Mangeldiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Mangels gerichtet sind (insb. Patches und Service Packs). Actyx übernimmt keine Verantwortung für die Behebung des Mangels. Leistungen der Mangelbehandlung können nach Wahl Actyx auch durch eine Umgehung, Update- oder Upgrade-Lieferung und nach Absprache mit dem Kunden auch durch Bereitstellung einer neuen Version erfolgen.

5.6 Bei gleichzeitigem Vorliegen mehrerer Leistungsmängel ist der Kunde berechtigt, Actyx Prioritäten für die Beseitigung vorzugeben. Die Verpflichtung Actyx's, die für die jeweilige Mangelkategorie vorgegebenen Reaktions- und Beseitigungsfristen einzuhalten, bleibt unberührt.

5.7 Wenn sich im Zuge der Durchführung von Wartungsarbeiten herausstellt, dass die der Störung anfänglich zugewiesene Priorität nicht mehr gerechtfertigt ist, ist Actyx berechtigt, die Priorität an die tatsächlichen Gegebenheiten anzupassen.

- 5.8 Actyx ist berechtigt, die Wartungsleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen, sofern dies für den Kunden keinen Nachteil darstellt, insbesondere den zeitlichen Rahmen einer Erbringung der entsprechenden Wartungsleistung vor Ort nicht überschreitet, keine Risiken für die IT-Sicherheit bestehen und die technischen Voraussetzungen beim Kunden gegeben sind.
- 5.9 Bei Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung des Kunden die den Cloud-Service betreffen wird Actyx spätestens innerhalb der in Ziffer 5.4 festgelegten Reaktionszeiten mit der Analyse und möglichst schon mit der Beseitigung der Störung zu beginnen. Die Arbeiten zur Störungsbeseitigung erfolgen im Rahmen der Möglichkeiten Actyxs unter Beachtung ihrer vertraglichen Pflichten. Ein Anspruch auf die Beseitigung der Störung innerhalb einer bestimmten Zeit folgt aus der Vereinbarung der Reaktionszeiten nicht.
- 5.10 Eine von Actyx zu behebbende Störung des Cloud-Service liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von Actyx betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern, oder einer vertragswidrigen Inanspruchnahme der bereitgestellten Systemkapazitäten, z.B. durch eine überhöhte Zahl der Zugriffe durch den Kunden.

6. NEUE PROGRAMMVERSION

- 6.1 Actyx stellt sicher, dass die Actyx-Software jeweils an den neuesten Stand der Technik angepasst und ein einheitlicher Release-Stand im System des Kunden gewährleistet wird. Actyx wird dem Kunden zu diesem Zweck die jeweils neuste Programmversion zur Verfügung stellen und installieren. Der Kunde ist verpflichtet, die Installation der jeweils neusten Programmversionen innerhalb von 90 Tagen nach dem Release durch Actyx vornehmen zu lassen.
- 6.2 Die Anwenderdokumentation wird an die jeweils aktuelle Programmversion angepasst.
- 6.3 Gegenstand der nach dem Vertrag geschuldeten Wartungsleistungen ist die jeweils aktuelle Programmversion.

7. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

- 7.1 Der Kunde wird Actyx vor Ort zu seinen regelmäßigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und Zugriff auf die für die Leistungserbringung erforderliche Hard- und Software gewähren sowie die erforderlichen technischen Einrichtungen bereitstellen. Soweit es die Dringlichkeit der jeweiligen Support-Services erfordert, wird der Zutritt auch außerhalb der regelmäßigen Geschäftszeiten des Kunden gewährt. Actyx wird darauf achten, dass der Geschäftsbetrieb des Kunden durch die Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird.
- 7.2 Der Kunde wird einen qualifizierten Mitarbeiter benennen, der als Ansprechpartner Actyxs bereit steht und befugt ist, die zur Erbringung der Support-Services erforderlichen Entscheidungen zu treffen.

8. VERGÜTUNG

Eine gesonderte Vergütung für die Erbringung der Support-Services im Falle eines Mangels der Actyx-Software oder einer Störung des Cloud-Service nach diesen Bestimmungen wird nicht erhoben.

9. **SONSTIGES**

Im Übrigen gelten die Regelungen der ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN FÜR ACTYX CLOUD-, EDGE- UND HYBRID-SERVICES für die Erbringung der Support-Leistungen entsprechend.