

Support Service Level Agreement der netucate Systems GmbH für Application Service Providing

§ 1 Gegenstand dieses Support Service Level Agreements

Dieses Support Service Level Agreement (SSLA) umfaßt alle Leistungen des netucate Support für ASP Dienste, die die netucate systems GmbH, D-61352 Bad Homburg v.d. Höhe, im nachfolgenden als netucate bezeichnet, für den jeweiligen Kunden erbringt. Zum Inkrafttreten dieses Support Service Level Agreements bedarf es einer separaten, kommerziellen Vereinbarung (Auftrag) zwischen netucate und dem Kunden. Die fach- und netucate spezifischen Begrifflichkeiten richten sich nach denen des Service Level Agreements der netucate systems GmbH, soweit hier nichts anderes bestimmt ist.

§ 2 Definition der Supportarten

Regelsupport (1st + 2nd level): Diese Supportart ist grundsätzlich für Supportvorgänge zuständig, die Gegenstand dieses SSLA sind und nicht in die Definition einer anderen Supportart fallen.

Notfallsupport: Der Notfallsupport ist solchen Fällen vorbehalten in denen die Abhaltung einer Veranstaltung durch technische Fehlfunktionen gefährdet ist und die Gefährdung in einem engen zeitlichen Zusammenhang mit einer durchzuführenden Veranstaltung steht. Er kann nur durch maximal drei durch den Kunden hierzu vorab benannte Personen in Anspruch genommen werden. Die Inanspruchnahme des Notfallsupports muß über die dafür bekanntgegebene spezielle Telefonnummer erfolgen. Der Kunde wird die berechtigten Personen mit dem Start des Projektes auf dem entsprechenden Formular benennen.

Moderatoren-/Dozentensupport: Dieser Support steht innerhalb der ersten 12 Monate nach Ausbildung der Dozenten/Moderatoren, zur Verfügung. Voraussetzung dazu ist, daß diese Schulung durch netucate oder durch eine von netucate hierzu autorisierte Stelle erteilt wurde. Die Supportberechtigung ist an die Person gebunden und nicht übertragbar. Gegenstand sind die Beratung zur Durchführung von Veranstaltungen, den Umgang mit und die Aufbereitung von Medien.

§ 3 Supportzeiten und – tage

- **Regel- und Dozentensupport:** normale Bürozeiten MEZ bzw. MESZ
- **Notfallsupport** 7:30 Uhr bis 21 Uhr MEZ bzw. MESZ
- **Supporttage:** Arbeitstage der Betriebsstätte
- **Supportsprachen:** Deutsch und Englisch

§ 4 Umfang der Supportleistung: Zur Erfüllung seiner Supportverpflichtung hält netucate entsprechend qualifiziertes und geschultes Supportpersonal bereit. Zahl und Qualifikation der Mitarbeiter unterliegt dem Ermessen der netucate.

Die Supportleistung erstreckt sich auf

- die Betriebsbereitschaft der Serverfarm
- den Dozentensupport
- die zum Zugang zur Serverfarm benötigte Client-Software

netucate wird dabei unter Mitwirkung des Anrufenden versuchen die Störung telephonisch zu lokalisieren und gemeinsam mit dem Anrufenden zu beheben. Eine Supportleistung vor Ort ist nicht Gegenstand dieses SSLA. Bedingt durch die Natur von Supportleistungen, kann netucate dem Kunden nur eine bestmögliche Leistung, jedoch keinen Erfolg zusagen.

Der Kunde ist sich bewußt, daß Software grundsätzlich nie fehlerfrei sein kann. Sofern eine Störung auf einem Fehler, der durch netucate zum ASP Service bereitgestellten Software beruht, wird netucate versuchen diesen schnellstmöglich zu klären. Kann der Fehler nicht oder nicht kurzfristig behoben werden, wird netucate dies dem Kunden mitteilen oder falls möglich, dem Kunden eine zumutbare Umgehung des Fehlers aufweisen. Störungen, welche nicht auf der von netucate gelieferten, bzw. bereitgestellten Software und Systeme beruhen sind nicht Gegenstand dieses SSLA. netucate wird jedoch nach eigenem Ermessen bestmöglich, aber ohne Rechtsanspruch, Gewährleistung und Haftung, in solchen Fällen behilflich sein, die zur Nutzung des netucate ASP Services notwendig sind.

Reaktionszeiten: Innerhalb der regulären Supportzeiten wird netucate unmittelbar auf einen Telefonanruf schnellstmöglich im Rahmen der verfügbaren Kapazitäten reagieren. Sofern ein Fehler nicht unmittelbar sofort behoben werden kann, wird netucate sich um dessen Klärung bemühen und den Kunden auf einem elektronischen Kommunikationsweg seiner Wahl vom Ergebnis benachrichtigen.

Um eine Überlastung der Supportkapazität zu vermeiden und falls der Kunde einen 1st level Support seiner Teilnehmer in Anspruch nimmt, wird er den zeitgleichen Start einer größeren Gruppe von erstmaligen Teilnehmern mit netucate dahingehend abstimmen, daß netucate seinen Support Verpflichtungen in angemessener Weise nachkommen kann.

§ 5 Supportstufen

2nd level Support Im 2nd level Support benennt der Kunde bis zu drei namentlich berechnete Mitarbeiter, die den netucate Support nutzen können und ihrerseits die Teilnehmer des Endkunden unterstützen. Der Kunde wird diese Personen mit dem Start des Projektes auf dem entsprechenden Formular benennen. Der 2nd level Support bezieht sich auf eine, mit dem Kunden vereinbarte Zahl aktiver Nutzer pro Monat. Aktive Nutzer sind solche Teilnehmer, welche tatsächlich auch den Seminarraum genutzt haben. Nur in der Datenbank registrierte Nutzer zählen nicht als aktive Nutzer.

§ 6 Benachrichtigung des Kunden für Wartungsarbeiten und Störungen

Für Wartungsarbeiten und eventuelle Störungen im ASP Betrieb hat netucate eine entsprechende Benachrichtigungsprozedur eingerichtet. Die dort registrierten Personen werden durch netucate in einem solchen Falle frühzeitig, jedoch zumindest mit einer Frist von einer Woche, von geplanten Unterbrechungen des ASP Betriebes und kurzfristig bei einer Störung des ASP Dienstes per E-Mail benachrichtigt. Der Kunde wird diese Personen mit dem Start des Projektes auf dem entsprechenden Formular benennen.

§ 7 Telephonnummern für den Support

Der Kunde verpflichtet sich die Supporttelefonnummern nur an solche Personen weiterzugeben, die zur Inanspruchnahme des Supports berechtigt sind. Die Telefonnummer für den Notfallsupport ist nur an solche Personen zu geben, die hierzu durch den Kunden berechtigt sind. Der Kunde wird seine Mitarbeiter in geeigneter Form darauf hinweisen, daß eine Weitergabe dieser Telefonnummer und eine mißbräuchliche Nutzung des Notfallsupports gegen die zwischen dem Kunden und netucate geschlossenen Bestimmungen verstößt. Sofern eine Person seitens des Kunden nicht mehr zum Notfallsupport berechtigt sein sollte, wird der Kunde dies netucate mitteilen und den Mitarbeiter darauf hinweisen, daß der Notfallsupport nicht mehr durch ihn genutzt werden darf. netucate behält sich im Falle eines Mißbrauchs des Notfallsupports pro Fall eine Gebühr von € 50 vor.

Ein Supportanspruch, gleich welcher Art besteht nur dann, wenn die dafür von netucate bekanntgegeben, speziellen Telefonnummern genutzt werden. Änderungen der Supporttelefonnummern werden dem Kunden per E-Mail an die gemäß Anlage benannten aktuell berechtigten Personen mitgeteilt.

§ 8 Sonstiges

- (1) Gerichtsstand ist Bad Homburg v.d. Höhe
- (2) Das SSLA unterliegt deutschem Recht.
- (3) Vertragssprache ist deutsch. Technische Ausdrücke sowie generell fremdsprachliche Ausdrücke sind nach ihrer Wortbedeutung für Informatiker auszulegen.
- (4) Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Mündliche Aussagen von Mitarbeitern der netucate sind unverbindlich.
- (5) Sind oder werden eine oder mehrere Klauseln unwirksam, so führt dies nicht zur Unwirksamkeit des gesamten SSLA. Unwirksame Bestimmungen werden durch solche ersetzt, die in rechtlich zulässiger Weise der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommen, wobei insbesondere die Vertragspraxis analoger durch Dritte angebotener Dienste und Leistungen bei der Auswahl heranzuziehen ist.
- (6) AGBs des Kunden werden nicht Inhalt dieses SSLA, auch wenn sie in beliebiger Form im Rahmen des Vertragsschlusses oder später netucate mitgeteilt wurden.

Bad Homburg v.d. Höhe 1.2. 2017

netucate systems GmbH, Mondorfer Weg 30, 61352 Bad Homburg v.d. Höhe, Deutschland, Amtsgericht Bad Homburg v.d. Höhe HRB 11212. Geschäftsführer Karl-Ulrich Schweizer VAT-ID DE 813766690

Formular senden an: +49-6172-4526091 oder an support@netucate.com

Unternehmen	Bereich
Name	
Ort, Datum	Unterschrift

Bitte benennen Sie durch Ankreuzen in der nachfolgenden Liste Ihre Mitarbeiter für die entsprechenden Funktionen des Support Service Level Agreement.

- **Wartungs- und Störungsmeldungen:** Für den Regel- und den Notfallsupport benannte Mitarbeiter erhalten automatisch bei Wartungs- und Störungsmeldungen eine Nachricht. Hier können Sie zusätzliche weitere Mitarbeiter eintragen.
- **Regelsupport:** Maximal 3 benannte Mitarbeiter des Kunden erhalten nach Eingang der Namen bei netucate eine spezielle Telefonnummer für den Regelsupport per e-mail mitgeteilt.
- **Notfallsupport:** Maximal 3 benannte Mitarbeiter des Kunden erhalten nach Eingang der Namen bei netucate eine spezielle Telefonnummer für den Notfallsupport per e-mail mitgeteilt.

	W + S	R	N	Name, Vorname	E-Mail Adresse	Tel. Nr.
1						
2						
3						
4						
5						
6						

Dies dient auch zur Verifizierung der E-Mail Adresse. Bei einem Wechsel der Berechtigten reicht eine E-Mail an support@netucate.com unter Angabe des aus der Liste ausscheidenden und des an seine Stelle tretenden Mitarbeiters.