

PRODUKTSPEZIFIKATION**Erbringung von Hardware-Serviceleistungen für Autoline Revision 8
Hardware Service Provision (HSP)****1. ALLGEMEINES**

Diese Produktspezifikation legt die Modalitäten für das Hosten der Kundendaten und/oder Keyloop Software von Keyloop in Verbindung mit Keyloop Autoline Revision 8 Dealer Management System fest. Für das Hosting von Daten und Software in Verbindung mit einer anderen Keyloop Software als Autoline Revision 8 gelten gesonderte Bedingungen.

2. LEISTUNGSÜBERSICHT

2.1. Bei der Erbringung des HSP Service verpflichtet sich Keyloop zu folgenden Leistungen:

2.1.1. Keyloop gewährt dem Kunden Zugang zur Server-Infrastruktur (der Server) im Rechenzentrum, in dem die Keyloop Software und die Kundendaten gespeichert sind;

2.1.2. Das von Keyloop genutzte Rechenzentrum verfügt über Zugangssicherungen, Klimatisierung, Feuerunterdrückungssystem, unterbrechungsfreie Stromversorgung und Generatorunterstützung;

2.1.3. Wartung der Server-Infrastruktur;

2.1.4. Bereitstellung und Wartung eines Betriebssystems, auf dem die Keyloop Software laufen wird und, sofern vereinbart, die von der Software genutzte Datenbank; beide können jeweils nach Ermessen von Keyloop geändert werden;

2.1.5. Gewährleistung einer 24/7 (24 Stunden/Tag, 7 Tage/Woche) Überwachung der Betriebszeit der Serverinfrastruktur;

2.1.6. Durchführung von Systemverwaltungsarbeiten zur erfolgreichen Ausführung des HSP Service;

2.1.7. Automatische Sicherung der Kundendaten jede Nacht (oder wie sonst mit dem Kunden vereinbart). Die Back-Ups werden an einen anderen Ort übertragen oder kopiert;

2.1.8. Sofern vertraglich vereinbart Gewährleistung des Betriebsablaufs auch während eines Katastrophenfalls (Disaster Recovery) einschließlich der

jährlichen Tests eines Katastrophenfalls;

2.1.9. Sofern vereinbart, Bereitstellung der Hochverfügbarkeit (High Availability);

2.1.10. Aufbewahrung von ausgewählten Back-Ups (die täglichen Back-Ups werden nicht für die gesamte Laufzeit aufbewahrt) der Kundendaten für die Dauer dieses Vertrages, begrenzt jedoch auf den maximalen Aufbewahrungszeitraum von 10 Jahren;

2.1.11. Support beim HSP Service und

2.1.12. Zugriff auf ein Extranet, das dem Kunden Zugang zu Performance- und Selbsthilfetools ermöglicht.

3. NICHT EINGESCHLOSSENE LEISTUNGEN

3.1. HSP Services beinhaltet nicht die nachfolgend aufgeführten Leistungen, die Keyloop jedoch im eigenen Ermessen auf Verlangen des Kunden gegen eine Gebühr gemäß den Keyloop-Tarifen erbringen kann:

3.1.1. Behebung sämtlicher Mängel und Fehler infolge von Änderungen an dem Keyloop System und/oder an dem System des Kunden, die nicht von Keyloop oder von Keyloop zur Durchführung solcher Änderungen berechtigten Personen vorgenommen wurden;

3.1.2. Aufwand, der Keyloop aufgrund von Fehlern in der Software/Datenbank von Drittanbietern zusätzlich entsteht;

3.1.3. Aufwand, entstanden aus unerlaubten oder versäumten Handlungen seitens des Kunden;

3.1.4. Bereitstellung der Sicherungskopien der Daten und/oder

3.1.5. Arbeiten seitens oder im Auftrag von Keyloop, die aus einer Nichterfüllung der Verpflichtungen seitens des Kunden oder aufgrund anderer Versäumnisse des Kunden entstehen.

3.2. Keyloop wird bei der Erbringung des HSP Service eine entsprechende Menge an Systemressourcen bereitstellen, die nach Ermessen von Keyloop für Systeme in der Art und Größe, wie es dem Kunden zur Verfügung gestellt wird, erforderlich sind. Sollte die

Nutzung des Systems durch den Kunden weitaus höhere Beanspruchung der Systemressourcen aufweisen als der typischerweise entstehende Bedarf bei ähnlichen Kunden, z.B. wenn der Kunde eine ungewöhnlich große Zahl von Berichten generiert oder große Datenmengen extrahiert, so kann Keyloop zusätzliche Gebühren für die Bereitstellung zusätzlicher Kapazitäten berechnen. Solche Gebühren werden jedoch nur nach vorheriger Absprache mit dem Kunden berechnet.

4. PFLICHTEN DES KUNDEN

4.1. Für den Erhalt des HSP Service verpflichtet sich der Kunde zu Folgendem:

4.1.1. Der Kunde wird Keyloop sämtliche Informationen zur Verfügung stellen, die Keyloop jeweils verlangen kann und die von Keyloop für die ununterbrochene Bereitstellung des HSP Service benötigt werden;

4.1.2. Sofern nicht anders von Keyloop bestimmt, ist der Kunde zuständig für die Beschaffung und Wartung aller Kommunikationsverbindungen von Drittanbietern mit dem Rechenzentrum, die für den Zugriff auf den HSP Service benötigt werden und

4.1.3. Der Kunde ist zuständig für die Verkabelung seiner Anlagen, die Installation von Anschlüssen und für die Anschlussgebühren, die für die Herstellung der Verbindung mit dem HSP Service bis zum vereinbarten Einspeisepunkt des Keyloop Netzwerks benötigt werden.

5. SERVICE LEVELS/ LEISTUNGSINDIKATOREN

5.1. Support und Wartungsleistungen für HSP Service werden gemäß der Produktbeschreibung für Support und Wartungsleistungen erbracht. Standard Supportzeiten beim HSP Service sind 24 Stunden/Tag, 7 Tage/Woche. Der Service kann auch durch einen verfügbaren Techniker erbracht werden.

5.2. Keyloop wird alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um die Verfügbarkeit des HSP Service während der

Kernzeiten gemäß folgender Tabelle zu gewährleisten:

Vereinbarter Service	Verfügbarkeit während der Kernzeiten
HSP – Single Server	98.0%
HSP – Single Server + Disaster Recovery	98.5%
HSP – High Availability	99.0%
HSP – High Availability + Disaster Recovery	99.5%

5.3. Bis auf die u.a Ausnahmen wird die Verfügbarkeit pro Quartal und gemäß folgender Formel gemessen:

$$A = \frac{T - D}{T} \times 100$$

Dabei ist:

A = Availability (Verfügbarkeit);

T = Die gesamte Zeit (total time) während der Kernzeiten für jedes Quartal, angegeben in Minuten;

D = Gesamte Ausfallzeit (Service Downtime) während der Kernzeiten gemessen in Minuten für das betreffende Quartal.

5.4. Ausfallzeiten (Service Downtime) infolge von unten aufgeführten Ereignissen werden nicht für die Berechnung der Verfügbarkeit berücksichtigt:

5.4.1. Hardware- oder Softwarefehler oder Fehler in der Software/Datenbank eines Drittanbieters, deren Wartung nicht im Zuständigkeitsbereich von Keyloop liegt;

5.4.2. Fehler bei den Kommunikationsverbindungen im Weitbereichsnetz (Wide Area Network – WAN);

5.4.3. Softwarefehler in Fällen, in denen die Wartung der Software kein Teil des HSP Service ist;

5.4.4. Versäumnisse des Kunden, Keyloop Informationen zukommen zu lassen, die für die Bereitstellung des HSP Service erforderlich sind;

5.4.5. Fehler oder mangelhafte Leistung des Kunden-Equipments;

5.4.6. Fehler oder mangelhafte Leistung der Energiequelle und/oder der Stromversorgung beim Kunden;

5.4.7. Sämtliche Änderungen oder sonstige Modifikationen am Equipment des Kunden oder an seinem Betriebs-

system, an der Systemumgebung oder an der Keyloop Software, die nicht von Keyloop oder dessen Vertretern vorgenommen wurden;

5.4.8. Grundsätzlich alle Versäumnisse des Kunden, seinen Verpflichtungen nachzukommen;

5.4.9. Fehler in der Infrastruktur oder Diensten von Telekommunikationsanbietern oder Versorgungsunternehmen;

5.4.10. Ausfallzeiten, über die der Kunde mit einer angemessenen Vorlaufzeit informiert wurde einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf, die planmäßige Wartung;

5.4.11. Notfall-Wartungsarbeiten oder

5.4.12. Ereignisse Höherer Gewalt/alt.

5.5. Liegt eine High Availability oder ein Katastrophenfall (Disaster Recovery) vor, findet folgende Wiederherstellungsdauer (Recovery Time Objectives – RTO) Anwendung:

Vereinbarter Service	RTO
High Availability	4 Stunden
Katastrophenfall (Disaster Recovery)	48 Stunden

6. ZUSÄTZLICHE BESTIMMUNGEN

Im Falle eines Verlustes oder einer Beschädigung der Kundendaten hat der Kunde lediglich Anspruch darauf, dass Keyloop alle wirtschaftlich angemessenen Bemühungen unternimmt, die verlorenen oder beschädigten Kundendaten anhand des letzten Back-Ups für solche Kundendaten wiederherzustellen, die von Keyloop gemäß dem mit dem Kunden vereinbarten Archivierungsverfahren aufbewahrt werden. Keyloop trägt keine Verantwortung für den Verlust, die Zerstörung, die Änderung oder die Weitergabe von Kundendaten durch Dritte (mit Ausnahme solcher Dritter, die von Keyloop mit der Erbringung von Leistungen im Zusammenhang mit der Aufbewahrung und Back-Ups von Kundendaten unterbeauftrag worden sind).

7. GLOSSAR

Begriffe, die in dieser Produktspezifikation groß geschrieben, aber nicht definiert sind, haben dieselbe Bedeutung, wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Keyloop.

Ausfallzeiten (Service Downtime): Zeiten, in denen HSP Service nicht verfügbar ist.

Back-Up: Prozess des Kopierens von Kundenprogrammen und/oder Daten aus

dem System in eine andere Umgebung oder auf andere Speichermedien.

High Availability: Optionaler HSP Service, bei dem Keyloop Kundendaten in zwei verschiedenen Rechenzentren aufbewahrt und einen Ersatzserver bereithält, auf den im Falle gravierender Beschädigung der Live-Infrastruktur ausgewichen werden kann. Die Echtzeit-Wiederherstellung der Kundendaten und der Anwendungen findet zwischen den beiden Rechenzentren statt.

HSP Services: Service beschrieben in Ziffer 2 dieser Produktspezifikation.

Kundendaten: Daten, die in die Informationsfelder der Keyloop Software, einer anderen Software/Datenbank vom Kunden und seinen Usern oder von Keyloop im Auftrag des Kunden eingegeben werden und die über HSP Service zugänglich sind.

Kernzeiten: 08:00-18:00 Montag bis Freitag und 08:00-13:00 an Samstagen (jeweils britische Zeit), mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Großbritannien.

Katastrophenfall (Disaster Recovery): Wiederherstellung von Daten und Anwendungen vom Server auf einen vergleichbaren Ersatzserver im gleichen oder einem anderen Rechenzentrum für den Fall eines größeren Systemausfalls (z.B. Komplettausfall des Systems beim Kunden oder solche Fehler, die den Zugang des Kunden zum Server wesentlich beeinträchtigen).

Quartalsbericht: Umfasst einen Drei-Monate-Zeitraum beginnend jeweils am 1. Januar, 1. April, 1. Juli und 1. Oktober eines Kalenderjahres oder entsprechend anteilig, wenn der relevante Zeitraum zu einem anderen als dem o.g. Datum beginnt.

Supportleistungen: Von Keyloop dem Kunden gegenüber zu erbringende Leistungen gemäß der Produktspezifikation für Support und Wartungsleistungen.

Verfügbarkeit: Angenommene funktionale Konnektivität zwischen Kundenanlagen und Rechenzentrum, d.h. die Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf den Server.

Wiederherstellungsdauer (Recovery Time Objective or RTO): Umfasst den Zeitraum (gemessen vom Eingang der Beauftragung des Kunden bei Keyloop, die erforderlichen Maßnahmen einzuleiten), in dem Keyloop alle zumutbaren Anstrengungen unternimmt, den Fail-Over auf den Ersatzserver umzuschichten (im Falle von High Availability) oder die Anwendungen und die Daten des Kunden auf dem Ersatzserver wiederherzustellen (im Falle der Disaster Recovery).