
PRODUKTSPEZIFIKATION**Erbringung von Hardware-Serviceleistungen für Dracar+/Optima21
Hardware Service Provision (HSP)**

1. ALLGEMEINES

Diese Produktspezifikation legt die Modalitäten für das Hosten der Kundendaten und/oder Keyloop Software durch Keyloop in Verbindung mit Keyloop Dracar+/Optima21 Dealer Management System einschließlich der Bestimmungen für die Application Service Provision (ASP) fest. Für das Hosting von Daten und Software in Verbindung mit einer anderen Keyloop Software als Dracar+/Optima21 gelten gesonderte Bedingungen.

2. LEISTUNGSÜBERSICHT

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

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 in der mit dem Kunden vereinbarten Häufigkeit. 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. 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 und

2.1.10. Support beim HSP Service.

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 den 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 der 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 eigenem 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.

4.2. Gelegentliche Änderungen oder Upgrades des von Keyloop erbrachten HSP Service (z.B. Upgrades des Betriebssystems) können zusätzliche Maßnahmen beim Kunden erforderlich machen, um die Kompatibilität seiner anderen Systeme mit dem HSP Service zu gewährleisten.

5. SERVICE LEVELS/ LEISTUNGSINDIKATOREN

5.1. Support und Wartungsleistungen für HSP Service werden gemäß der Produktspezifikation für Support und Wartungsleistungen erbracht. Bei den

Standard Supportzeiten handelt es sich um die Kernzeiten. Der Service kann auch durch einen verfügbaren Techniker erbracht werden.

5.2. Keyloop wird alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, die Verfügbarkeit des HSP Service während der Kernzeiten gemäß folgender Tabelle zu gewährleisten:

Vereinbarter Service	Verfügbarkeit während der Kernzeiten
HSP für Dracar+ /Optima21	99.0%

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 und/oder

5.4.12. Ereignisse Höherer Gewalt.

5.5. Liegt ein Katastrophenfall vor (Disaster Recovery), findet folgende Wiederherstellungsdauer (Recovery Time Objective - RTO) Anwendung:

Vereinbarter Service	RTO
HSP für Dracar+/Optima21	24 Stunden

6. ZUSÄTZLICHE BESTIMMUNGEN

6.1. 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 solcher 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 unterbeauftragt worden sind).

6.2. Der Zugang zu oder die Nutzung des Microsoft Betriebssystems oder anderer Software unterliegt der Zustimmung des Kunden zu den Endnutzer-Lizenzbestimmungen von Microsoft oder dem Eigentümer der jeweiligen anderen Software.

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.

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: 07:00-21:00 Montag bis Freitag und 08:00-18:00 an Samstagen, Sonntagen (jeweils mitteleuropäische Zeit), mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen.

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 im Falle von Fehlern, 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 seitens des Kunden bei Keyloop, die Maßnahmen einzuleiten), in dem Keyloop alle zumutbaren Anstrengungen unternimmt, die Anwendungen und die Daten des Kunden auf einem Ersatzserver wiederherzustellen (im Falle des Disaster Recovery).