

Wartungs- und Pflegeleistungen der ChronoFair GmbH

Die Wartung- und Pflege des Gesamtsystems – unter Berücksichtigung der vereinbarten Beistellungs- und Mitwirkungspflichten - im Sinne der Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft und dem Zusammenwirken aller Komponenten zur vertragsgemäßen Nutzung der ChronoFair-Software, wird von ChronoFair erbracht. ChronoFair gewährleistet insoweit im Falle des Auftretens einer Störung die Beseitigung der Störung innerhalb der Fehlerbehebungszeiten.

ChronoFair strebt eine Verfügbarkeit der ChronoFair-Software während der Kernnutzungszeiten von 99% im Jahresdurchschnitt an und während der Randnutzungszeit von 98%. Die Kernnutzungszeiten der ChronoFair-Software sind montags bis samstags, in der Zeit von 04.00 bis 24:00 Uhr CET. Zeiten außerhalb der Kernnutzungszeiten sind Randnutzungszeiten.

Die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der ChronoFair-Software wird elektronisch erfasst und dokumentiert.

Hierzu erbringt die ChronoFair folgende Leistungen:

Wartung durch Austausch und Parametrierung von Hardware und Betriebssoftware

Hardware und Betriebssystemkomponenten unterliegen der permanenten technologischen Weiterentwicklung. Um den Leistungen aus diesem Vertrag nachzukommen, ist ChronoFair berechtigt die Systemkomponenten nach eigenem Ermessen auszutauschen und zu parametrieren.

Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

ChronoFair wird Störungsmeldungen des Auftraggebers entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen, und die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Die Störungsmeldung und die Behebung einer Störung werden mit Hilfe eines in der ChronoFair-Software integrierten Feedback-Systems unterstützt. Auf Wunsch von ChronoFair wird der Auftraggeber Systemprotokolle, Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung des Mangels geeignete Unterlagen zur Verfügung stellen. In jedem Fall setzt die Fehlerbeseitigung durch ChronoFair voraus, dass der aufgetretene Fehler reproduziert werden kann und durch den AUFTRAGGEBER hinreichend Informationen über die technische Umgebung, in der der Fehler aufgetreten ist, bereit gestellt werden. Insbesondere bedeutet das auch, dass der Fehler auf einer Testumgebung des Auftraggebers durch ChronoFair reproduzierbar sein muss.

Die allgemeinen Servicezeiten der ChronoFair sind montags bis freitags (mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen), in der Zeit von 08.00 bis 18:00 Uhr. Die allgemeinen Servicezeiten beinhalten eine deutschsprachige Störungsannahme und die Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung von deutschen Standorten.

Bei Meldungen von Störungen wird ChronoFair innerhalb der vereinbarten Zeiträume anhand der vom Auftraggeber mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um die Störungsursache zu lokalisieren. Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als

Fehler der ChronoFair-Software dar, teilt ChronoFair dies dem Auftraggeber unverzüglich mit. Anderenfalls wird ChronoFair entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen.

ChronoFair wird dem Auftraggeber verfügbare Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen, unverzüglich zur Verfügung stellen. Ist ein die Störung beseitigender Programmstand nicht verfügbar, wird ChronoFair eine Umgehungslösung zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und ChronoFair bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden. Störungen, die den Einsatz der ChronoFair-Software nicht beeinträchtigen, müssen erst bei Lieferung einer neuen Version beseitigt werden.

Störungskategorien/SLA

Störungskategorien	Reaktion*	Fehlerbehebung	Beispiele
Kategorie 1 Schwerwiegende oder betriebsverhindernde Störung Die Störung beruht auf einem oder mehreren Fehlern der ChronoFair-Software, der die Nutzung der ChronoFair-Software unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt.	8 Stunden	48 Stunden, ggf. durch Umgehungslösung	<ul style="list-style-type: none"> - Vollständiger Ausfall der Funktionen der Software - Unverfügbarkeit der Server - Keine Erstellung von Personaleinsatzplänen möglich
Kategorie 2 Betriebsbehindernde Störung Die Störung beruht auf einem Fehler der ChronoFair-Software, der die Nutzung der ChronoFair-Software durch den Auftraggeber mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt. Eine betriebsbehindernde Störung liegt auch vor, wenn die leichten Störungen insgesamt zu einer nicht unerheblichen, aber noch nicht schwerwiegenden, Einschränkung der Nutzung der ChronoFair-Software führen.	16 Stunden	96 Stunden, ggf. durch Umgehungslösung	<ul style="list-style-type: none"> - Ausfall wichtiger Funktionen, wie beispielsweise der Mitarbeiterverwaltung - Fehler oder sonstige Beeinträchtigungen mit Auswirkungen auf die Erstellung von Personaleinsatzplänen
Kategorie 3 Leichte Störung und sonstige Meldungen Störungsmeldungen, die nicht in die anderen Kategorien fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet.	48 Stunden	3 bis 6 Monate, ggf. durch Umgehungslösung	

Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten beginnen mit Zugang der Störungsmeldung während der Servicezeiten der ChronoFair und laufen ausschließlich während dieser Servicezeiten.

Reaktion bedeutet, dass der Auftraggeber erkennen kann, welcher Mitarbeiter der ChronoFair die Störungsmeldung angenommen hat, zu welchem Zeitpunkt dies erfolgt ist und welcher Kategorie die Störung zugeordnet wurde. Der Zugang der Störungsmeldung der Kategorie 3 erfolgt ausschließlich über das Supportsystem der ChronoFair („Feedback-Systems“). Störungsmeldungen der Kategorien 1 bis 2 sind zusätzlich an die E-mail Adresse support@chronofair.de zu senden.

Eine Überschreitung der vereinbarten Fehlerbehebungszeiten gewährt dem Auftraggeber das Recht, die vereinbarte Vergütung anteilmäßig auf die geschuldete Jahresvergütung zu mindern. Sofern Systembeeinträchtigungen innerhalb der Fehlerbehebungszeiten behoben werden, gilt die von der ChronoFair erbrachte Leistung noch als vertragsgemäß.

Die oben genannten Reaktionszeiten gelten nur, soweit der Fehler an der von ChronoFair selbst hergestellten Software auftritt. Sofern der Fehler an Software auftritt, die zwar Gegenstand des Software-Lizenz-Vertrags ist, aber von Dritten geliefert worden ist, gelten die oben genannten Reaktionszeiten nicht. Die für die Erbringung der Pflegeleistung benötigte Zeit hängt von der Organisation des Dritten ab. Dritte im Sinne dieses Absatzes sind Anbieter der zum Betrieb der ChronoFair-Software benötigten Komponenten wie z. B. Datenbanken, Betriebssysteme, Auswertungssoftware, Kommunikationssoftware, also aller Softwarekomponenten, die ChronoFair nicht selbst herstellt, aber zum Betrieb seiner Software benötigt.

Hotlineservice

ChronoFair bietet während der Servicezeiten eine telefonische Hotline an, die für telefonische Auskünfte im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Software sowie einzelnen funktionalen Aspekten der ChronoFair-Software zur Verfügung steht.

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Auftraggeber fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Auftraggeber mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der Pflegesoftware beauftragt ist. Der Auftraggeber ist verpflichtet, nur über dieses, der ChronoFair benannte, Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei das ChronoFair Feedback-System zu verwenden.

Zeiten der Wartungsfenster

Automatisierte Leistungen zur Wartung- und Pflege und Monitoring des Systems erfolgen in den Randnutzungszeiten. In dieser Zeit ist ChronoFair berechtigt, die ChronoFair-Software - zum Beispiel durch Herunterfahren von Diensten - in einen Zustand zu versetzen, der die Erbringung der Leistung vorübergehend unmöglich macht.

Sofern betriebsverhindernde oder betriebsbehindernde Störungen vorliegen, die eine Wartung innerhalb der Kernnutzungszeiten erforderlich machen, wird der Auftraggeber über die zeitliche Terminierung mit einem größtmöglichen zeitlichen Vorlauf informiert.