

DIG GmbH SaaS Leistungen

1. Rechenzentrum

- 1.1. Die DIG GmbH, Industriezeile 35, 4020 Linz als verbundenes Konzernunternehmen der proALPHA GmbH („proALPHA“) betreibt die, für die vertragsgegenständlichen Dienstleistungen relevante Applikationen in der IBM Cloud verteilt auf die Rechenzentren FRA 02, FRA 04 und FRA 05 im Großraum Frankfurt, Deutschland.

2. Systemvoraussetzungen

- 2.1. Die Bereitstellung einer angemessenen (Bandbreite, Latenz, Redundanz) Internet-Anbindung auf Kundenseite fällt in den Aufgabenbereich des Kunden.

- 2.2. Zeitpunkt des Beginns der Leistungserbringung

Das System wird spätestens 6 Wochen nach Vertragsunterfertigung zur Verfügung („Systemverfügbarkeit“) gestellt.

- 2.3. Überlassener Speicherplatz

proALPHA stellt dem Kunden für die Speicherung der von der Vertragssoftware verarbeiteten Daten in dem o.g. Rechenzentrum folgenden Speicherplatz zur Verfügung:

- Basiskapazität für Nutzung der Applikationen und der zugehörigen Daten 50 GB.
- Bei einer Überschreitung dieser Datenmenge ist proALPHA berechtigt, für je angefangene weitere 50 GB 50 EUR/Monat zu verrechnen.

3. Datensicherung

- 3.1. proALPHA sichert die Daten der Auftraggeberin auf den von der Auftragnehmerin verantworteten Servern nach einem state-of-the-art Sicherungskonzept (täglich/wöchentlich/monatlich) zusätzlich zum redundanten/gespiegelten Betrieb der Datenbanken. Der Auftraggeberin können anlassbezogen Daten aus Sicherungen extrahiert und zur Verfügung gestellt werden, wobei zu beachten ist, dass die zugrunde liegenden Sicherungen nicht nur die Daten der Auftraggeberin, sondern die Daten der proALPHA und aller anderen Auftraggeber enthalten.
- 3.2. Die Vereinbarungen zwischen proALPHA und IBM/Kyndryl (als Sparte der IBM) sehen umfangreiche und state-of-the-art technische und organisatorische Maßnahmen zur Absicherung der Dienste und Applikationen und der Absicherung des Zugangs zur Infrastruktur vor.

4. Verfügbarkeit und Systemausfälle

- 4.1. Die Verfügbarkeit der Software beträgt 99% pro Jahr. Unter Verfügbarkeit ist zu verstehen, dass die Software für den Kunden bzw. die Systeme des Kunden erreichbar ist und Verbindungen zum Datenaustausch erfolgreich hergestellt werden können.
- 4.2. Bei der Berechnung der Verfügbarkeit sind solche Zeiten nicht zu berücksichtigen, die auf den folgenden Ursachen beruhen:
 - durch Kunden oder Kundensoftware verursachte Störungen
 - durch den Kunden fehlerhaft installierte Software, Programme oder technische Änderungen

- Planmäßige Wartung von der der Kunde mindestens 24 Zeitstunden vorher in Kenntnis gesetzt wurde
 - Außerplanmäßige Wartungszeiten
 - Notfallwartung
 - Höhere Gewalt
 - Mängel in der Verfügbarkeit, die auf mangelhafter Internetverbindung des Kunden zum Leistungsübergabepunkt beruhen (Ausfall / Störung des Internets auf Kundenseite)
- 4.3. Ist proALPHA berechtigt, den Zugang zu dem SaaS-Dienst wegen Verstoßes gegen die in den AGB SaaS festgelegten Kundenpflichten oder zur Abwehr einer Gefahr zu sperren, gelten entsprechende Zeiten, in denen das Hosting aufgrund einer solchen Sperrung nicht verfügbar ist, analog zu den Wartungszeiten, nicht als Ausfallzeit und sind bei der Berechnung der Gesamtverfügbarkeit nicht zu berücksichtigen.
- 4.4. Die vorgenannten Arbeiten werden nach Möglichkeit in einem Zeitraum außerhalb der üblichen Geschäftszeiten der Auftragnehmerin durchgeführt und übersteigen in der Regel eine Dauer von 120 Minuten pro Unterbrechung nicht.
- 4.5. Die Information der unternehmensinternen und unternehmensexternen Anwender über solche Wartungsarbeiten obliegt dem Auftraggeber.

5. Reaktionszeiten

- 5.1. Reaktionszeit betrifft die Zeitspanne zwischen erfolgter Fehlerannahme und Einleitung der Problemlösung.
- 5.2. Im Ticketsystem der Auftragnehmerin werden alle Supportanfragen erfasst, priorisiert und abgearbeitet. Innerhalb der Servicezeiten beträgt die Reaktionszeit auf eingehende Supportanfragen maximal 4 Stunden. Supportanfragen die außerhalb der Servicezeiten eingehen, werden am nächsten Werktag abgearbeitet.

6. Hotline

- 6.1. proALPHA gewährt bestimmten, vom Kunden nominierten Ansprech-partnern den Zugang zur proALPHA Hotline.
- 6.2. Zusätzlich sind Key-User der Lieferanten des Kunden (das sind die Personen, auf die die jeweiligen „Superuser“ registriert sind) berechtigt, Supportanfragen zu stellen. Diese sind aber durch den Kunden anzuhalten, vor einer Support-Anfrage an proALPHA mit dem Kunden Rücksprache zu halten um nach Möglichkeit auszuschließen, dass die beabsichtigte Supportanfrage auf Fehler/Probleme/Fehlbedienungen auf Seiten des Kunden zurückzuführen ist.