

CUSTOMIZED SERVICE CONTRACT (CSC)

für „Cloud Solutions für Service Provider (CSSP)“



Dieser Customized Service Contract (CSC) – nachstehend „Vereinbarung“ genannt – kommt aufgrund unseres Angebotes, Ihrer Bestellung und unserer Auftragsbestätigung rechtswirksam zustande, ohne dass es einer gesonderten Rückbestätigung Ihrerseits oder einer Unterzeichnung bedarf. Sie werden nachstehend auch als „Partner“, wir als „ASC“ und beide zusammen oder einzeln „Partei(en)“ genannt.

Sie erhalten für den Vertragsgegenstand (vgl. Abschnitt 1) Unterstützung im Rahmen und Umfang der beauftragten Leistungselemente:

Die Basis der vorliegenden Vereinbarung bildet das nachstehend beschriebene **CSC Grundkonzept CSCcertified** inklusive **RESPONSEplus**:

CSCcertified (siehe 9.1)
RESPONSEplus (siehe 10.1)

DEFINITIONEN

1. **Vertragsgegenstand:** "Cloud Solutions für Service Provider (CSSP)"; siehe entsprechende Business-Partner-Vereinbarung.
2. **Standort des Vertragsgegenstandes:** Gemäß Ihrer Bestellung; im Folgenden ‚Benutzer‘ genannt.
3. **Vertragsbeginn:** Wie in unserer Rechnung beschrieben. Erfolgt die Installation des Vertragsgegenstandes durch ASC, tritt der Vertrag mit Übergabe, Zurverfügungstellung, Abnahme oder Inbetriebnahme des Vertragsgegenstandes – je nachdem welcher Zeitpunkt der frühesten ist – in Kraft, ohne dass es einer weiteren Bestätigung oder Gegenzeichnung bedarf
4. **Vertragsdauer:** Unbegrenzt, solang der Vertragsgegenstand beim Partner in Betrieb ist.
5. **Vertragsgebühr:** In der CSSP-Lizenzgebühr enthalten.
6. **Rechnungsstellung:** Entsprechend der CSSP-Abwicklungsvereinbarung (Appendix 2 der Business-Partner-Vereinbarung).
7. **Zahlungskonditionen:** Entsprechend der CSSP-Abwicklungsvereinbarung (Appendix 2 der Business-Partner-Vereinbarung).
8. **Sondervereinbarungen:** Falls zutreffen, gemäß unserem Angebot.

9. Verantwortlichkeiten von ASC

- 9.1 **Für CSCcertified bietet ASC – innerhalb der vereinbarten Leistungszeit – dem zertifizierten Partner nachstehende Service-Basisleistungen für den unter Abschnitt 1 aufgeführten Vertragsgegenstand an**

ANALYZEcare:	ASC-Fehlersuche und Problemanalyse (Level 3 Service)
UPGRADEcare:	Zurverfügungstellung von Software Upgrades für die aktuelle Version der ASC Software
UPDATEcare:	Zurverfügungstellung von Software-Updates für die aktuelle Version der ASC Software
SOFTcare:	Zurverfügungstellung von Software-Updates für die aktuelle Version der von ASC mitgelieferten Software von Drittherstellern

DOCUCare: Technische Dokumentation

Hinweis: CSCcertified ist nur für geschulte und zertifizierte Partner verfügbar, da von diesen sämtliche in Abschnitt 15 angegebenen Level 1 & 2 Serviceleistungen erbracht werden.

- 9.2 **Kein Betrieb des Vertragsgegenstandes**

Diese Vereinbarung beinhaltet die vorstehenden Service-Basisleistungen und ausdrücklich nicht den Betrieb des Vertragsgegenstandes durch ASC. Betreiber der Lösung und damit verantwortlich für die einschlägigen Maßnahmen zur Betriebserhaltung inklusive der Wahrnehmung üblicher Vorsorge- und Mitwirkungspflichten (bspw. Service Management, Change Management, Release & Deployment Management, Access Management, Software Configuration Management und Service Continuity Management) ist der Partner. Es ist dem Partner freigestellt, diese seine Verantwortlichkeiten an den Benutzer des Vertragsgegenstandes oder einen sonstigen geeigneten Dritten wirksam zu übertragen, er hat die Erfüllung der damit einhergehenden Anforderungen durch ebendiesen sicherzustellen.

10. **Leistungs- und Reaktionszeiten**

ASC wird jeglichen angemessenen Aufwand betreiben, um den Service innerhalb der vereinbarten und wie nachstehend spezifizierten Leistungs- und Reaktionszeiten zu erbringen. Diese gelten nach Meldung eines Fehlers durch den Partner oder Benutzer in Abhängigkeit von den in Abschnitt 11 definierten Fehler-Prioritätsklassen.

- 10.1 **RESPONSEplus: Schnellere Reaktionszeiten**

Störungsmeldung	Gemäß der in Absatz 13.2 aufgeführten Servicezeiten in der entsprechenden Support Region			
Service-Leistungszeit	Gemäß der in Absatz 13.2 aufgeführten Servicezeiten in der entsprechenden Support Region			
Prioritäten	Emergency / SOS	Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3
Reaktionszeit nach Fehlermeldung	2 Stunden	4 Stunden	8 Stunden	Nächster Arbeitstag
Beginn des Remote-Service innerhalb:	4 Stunden	8 Stunden		

CUSTOMIZED SERVICE CONTRACT (CSC)

für „Cloud Solutions für Service Provider (CSSP)“



11. Fehler-Prioritätsklassen

Emergency / SOS:

Störung, welche die Benutzung des Vertragsgegenstandes in den Hauptfunktionen **komplett** beeinträchtigt.

- Jede Störung, die zum Verlust von Aufzeichnungsfunktionen oder -Daten führt, oder deren Fortbestand zu einem solchen Aufzeichnungsverlust führen würde.
- Jede Störung, die zum Verlust von Aufzeichnungs-Kontrollfunktionen führt, d.h. das ordnungsgemäße Funktionieren der Clients (**CLIENTcommand**, **POWERplay Pro** und **PHONEapp**) um Aufnahmen zu starten und zu stoppen.
- Verlust der CTI-Verbindung zu einem PABX, Verlust der API-Interface-Verbindung, wenn sie zum Starten und Stoppen von Aufnahmen verwendet werden.
- Verlust der Verbindung zur Datenbank.
- Jeder Vorfall, der zu einer Datenkorruption führt, die eine Blockade der Lösung oder einer Lösungs-Komponente zur Verarbeitung von Daten verursacht.

Priorität 1:

Störung, die die Nutzung des Vertragsgegenstandes in seinen Hauptfunktionen **erheblich** verschlechtert.

- Jede Verschlechterung der Aufzeichnungs-Kapazität oder der Funktionsfähigkeit.
- Jede Verschlechterung der Systemfunktion zur Meldung von Alarmen.
- Jede Störung, die zu einem Verlust in der Funktionalität führt, Aufnahmen zu suchen und wiederzugeben.
- Verlust der API-Interface-Verbindung (wenn diese nicht verwendet wird, um die Aufnahme zu starten und zu stoppen, z.B. für die Bereitstellung)
- Jede Art von Failover (DB, Recording, EC) oder Verlust einer Aufzeichnungseinheit bei paralleler Aufzeichnung.

Priorität 2:

Störung, die Auswirkungen auf die Nutzung der Systemfunktionalität hat.

- Einschränkung des Zugangs für routinemäßige administrative Tätigkeiten.
- Jede Störung, die nicht oben aufgelistet ist und die Systemfunktionalität beeinflusst.

Priorität 3:

Störung, die keine Auswirkung auf die Systemfunktionalität hat.

- Ein Software-Vorfall, der die Systemfunktionalität nicht beeinträchtigt.
- Jeder Vorfall oder jede Anfrage, die nicht in den vorherigen Levels erfasst wird.

12. Beschreibung der Service-Basisleistungen

12.1 ANALYZEcare: ASC Fehlersuche und Problemanalyse (Level 3 Service)

Basierend auf den Erkenntnissen, die entweder durch den Level 1 & 2 Service des Partners oder die von ASC durchgeföhrten Remote-Service-Aktivitäten (abhängig vom gewählten CSC-Grundkonzept) gewonnen wurden, wird ASC - mit Unterstützung des Partners - beginnen, das Problem tiefergehend zu untersuchen, eine individuelle Problembeseitigung (so genannter Hotfix) oder eine angemessene Zwischenlösung (so genannter Work-Around) zu finden und diese im Ermessen von ASC dem Partner zur Verfügung zu stellen bzw. zu empfehlen oder per Remote-Service zu installieren.

12.2 UPGRADEcare: Zurverfügungstellung von ASC Software-Upgrades

„Upgrades“ enthalten vornehmlich größere Erweiterungen und neue Funktionen - aber auch Fehlerbehebungen und Verbesserungen - der ASC Software, die in der Regel mit einer neuen Version bereitgestellt werden. Sie enthalten jedoch keinen Support für Nicht-OEM-Drittherstellerprodukte oder für Bauteile, die nicht mit der Originalsoftware bezogen wurden. Sie enthalten ebenfalls keine neuen Betriebsumgebung (z. B. Server-Betriebssystem, TK-Anlagenversion oder netzwerk-/anlagenseitige Kommunikationslizenzen). UPGRADEcare beinhaltet die Zurverfügungstellung dieser Upgrades über ein geeignetes Medium (bspw. FTP-Zugang, Download-Link).

Hinweis: Der Einsatz eines Software Upgrades kann unter Umständen bewirken oder erfordern, dass durch implizites Handeln oder eine erforderliche explizite Bestätigung neue oder geänderte Software-Lizenzbedingungen wirksam werden. Diese werden dann auch für den bereits installierten Softwareanteil wirksam.

12.3 UPDATEcare: Zurverfügungstellung von ASC Software-Updates

„Updates“ enthalten vornehmlich Fehlerbehebungen, Verbesserungen oder kleinere Erweiterungen der ASC Software innerhalb einer Version, jedoch keine maßgeblichen neuen Funktionen. UPDATEcare beinhaltet die Zurverfügungstellung dieser Software-Patches, -Servicepacks und -Updates über ein geeignetes Medium (bspw. FTP-Zugang, Download-Link, Download-Center in ASC's Partner Portal).

12.4 SOFTcare: Zurverfügungstellung von Software-Updates für Software von Drittherstellern

Leistungsinhalte analog zu Abschnitt 12.3, hier aber bezogen auf Updates für von ASC mitgelieferte Software von Drittherstellern. Upgrades von Software von Drittherstellern sind ausdrücklich nicht enthalten.

12.5 DOCUcare: Technische Dokumentation

ASC stellt regelmäßig technische Dokumentationen in elektronischer Form zur Verfügung. Benutzer- und Installationshandbücher sind Teil der Versionsfreigabe und werden dementsprechend aktualisiert.

CUSTOMIZED SERVICE CONTRACT (CSC)

für „Cloud Solutions für Service Provider (CSSP)“



12.6 Sonstige Leistungen

In Ergänzung der vorstehenden Service-Basisleistungen und -Erweiterungen kann zwischen ASC und dem Partner die Erbringung weiterer Dienstleistungen vereinbart werden, eine schriftliche Beauftragung durch den Partner und eine Auftragsbestätigung durch ASC sind hierfür notwendig. Für ASC besteht zu keinem Zeitpunkt eine aus dieser Vereinbarung ableitbare Verpflichtung, eine entsprechende Beauftragung des Partners anzunehmen. Umfang und Ausprägung der beauftragten Dienstleistungen sind in einer Leistungsvereinbarung festzuhalten, Leistungszeitpunkte inklusive Reaktionszeiten sind jedoch stets freibleibend und abhängig von der Verfügbarkeit der einschlägigen Ressourcen; die zeitliche Durchführung erfolgt daher im Ermessen von ASC und ohne jegliche Gewähr. Die Abrechnung dieser Dienstleistungen erfolgt nach Aufwand auf Basis der zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen ASC-Verrechnungssätze.

Nachstehend eine Übersicht sonstiger Leistungen, die nicht in dieser Vereinbarung enthalten sind, aber für die unter Maßgabe des vorstehenden Absatzes eine Durchführung gegen gesonderte Berechnung vereinbart werden kann:

12.6.1 Leistungen oder Leistungselemente, die

- keine ausdrücklichen Leistungsbestandteile dieser Vereinbarung darstellen;
- diesem vorliegenden Servicekonzept möglicherweise inhaltlich entsprechen, aber bei Abschluss dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich beauftragt waren;
- außerhalb der vereinbarten Leistungs- und Reaktionszeiten liegen; oder
- im Falle von CSC *certified* von einem zertifizierten Partner nach objektivem Ermessen hätten selbständig und ohne Rückfrage beantwortet bzw. durchgeführt werden können.

12.6.2 Behebung einer Störung am Vertragsgegenstand sowie an jeglicher darin enthaltener Hard- und Software aufgrund externer Ursachen und Einflüsse, einschließlich

- Nachlässigkeit, falscher Handhabung, unbefugten Eingriffs oder nicht-bestimmungsgemäßen Gebrauchs;
- nicht autorisierter Programmierung oder nicht freigegebenem Einsatz von Firm- und Software;
- Einsatz von Materialien oder Zubehör, die nicht mit den ASC Spezifikationen übereinstimmen; oder
- Pflichtverletzungen des Partners oder Benutzers bei der Wartung des Vertragsgegenstandes gemäß ASC Spezifikationen.

12.6.3 kundenspezifische Softwareentwicklungen oder -anpassungen (z. B. Professional Services).

12.6.4 Durchführung von Software-Updates/-Upgrades, wenn diese vom Partner gewünscht werden, ohne dass hierfür eine objektive Notwendigkeit besteht, wie bspw. eine durchzuführende Störungsbehebung.

12.6.5 Aufrüstungen, Erweiterungen, Veränderungen, Umzüge (sogenannte Move/Add/Change bzw. MAC-Aktivitäten), Migrationen außerhalb des linearen Upgrade-Pfades oder auf eine neue Systemplattform, sowie Datenwiederherstellung.

12.6.6 Bereitschaft, Begleitung oder Durchführung von regelmäßigen oder außerplanmäßigen Tests oder anderweitigen Aktionen in der IT-Infrastruktur in Verbindung mit dem Vertragsgegenstand (bspw. K-Fall Test, „Patch-Days“).

13. Melde- und Kommunikationswege

13.1 Case-Eröffnung

Die Case-Eröffnung ist über das [Support Request Form](#) im [ASC Partner Portal](#) einfach und gut strukturiert möglich. Dieser Meldegang gewährleistet eine automatische und unmittelbare Eröffnung des entsprechenden Cases.

13.2 Service Desk

Für jede weitere Kommunikation (keine Case-Eröffnung) kann der Partner während der genannten Servicezeiten über die folgenden Kanäle auf den ASC Level 2 Support zugreifen:

Region EMEA und alle weiteren Regionen, die nicht nachfolgend aufgeführt sind

- Servicezeiten: Montag bis Freitag, jeweils von 8:00 bis 18:00 Uhr CET (ausgenommen gesetzliche Feiertage in BRD)
- per Telefon für Anrufe aus Deutschland: +49 700 2727 8776 oder +49 700 ASCSUPPORT, alternativ: +49 6021 8671 999
- per Telefon für Anrufe außerhalb Deutschlands: +49 6021 8671 999
- per E-Mail: CustomerService@asctechnologies.com

Region United Kingdom

- Servicezeiten: Montag bis Freitag, jeweils von 9:00 bis 19:00 Uhr CET (ausgenommen gesetzliche Feiertage in GB)
- per Telefon: +44 1276 676070
- per E-Mail: UK@asctechnologies.com

Region Italien

- Servicezeiten: Montag bis Freitag, jeweils von 8:30 bis 17:30 Uhr CET (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Italien)
- per Telefon: +39 02480 21 77
- per E-Mail: IT.support@asctechnologies.com

Region Frankreich

- Servicezeiten: Montag bis Freitag, jeweils von 8:00 bis 18:00 Uhr CET (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Frankreich)
- per Telefon: +33 1 75 43 65 34
- per E-Mail: FR.service@asctechnologies.com

Region Spanien/Portugal

- Servicezeiten: Montag bis Freitag, jeweils von 8:00 bis 18:00 Uhr CET (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Spanien)
- per Telefon: +34 910 31 66 40
- per E-Mail: ES.support@asctechnologies.com

Region Schweiz

- Servicezeiten: Montag bis Freitag, jeweils von 8:00 bis 18:00 Uhr CET (ausgenommen gesetzliche Feiertage in der Schweiz)
- per Telefon: +41 41 798 00 44
- per E-Mail: ch-hotline@asctechnologies.com

CUSTOMIZED SERVICE CONTRACT (CSC)

für „Cloud Solutions für Service Provider (CSSP)“



Region Nord- und Zentralamerika (USA / Kanada / Mexiko)

- Servicezeiten: Montag bis Freitag, jeweils von 8:00 bis 18:00 Uhr EST (ausgenommen gesetzliche Feiertage in USA)
- per Telefon: +1 732 515 5930
- per E-Mail: na.servicedesk@asctechnologies.com

Region Südamerika (Brasilien / Argentinien / Kolumbien / Chile usw.)

- Servicezeiten: Montag bis Freitag, jeweils von 8:00 bis 18:00 Uhr EST (ausgenommen gesetzliche Feiertage)
- per Telefon: +55 11 4040-4500
- per E-Mail: CustomerService@asctechnologies.com

Region APAC

- Servicezeiten: Montag bis Freitag, jeweils von 8:00 bis 18:00 Uhr HKG (ausgenommen gesetzliche Feiertage)
- per Telefon: +65 3157 0252

per E-Mail: CustomerService@asctechnologies.com

Region NZ / AU

- Servicezeiten: Montag bis Freitag, jeweils von 8:00 bis 18:00 Uhr AEDT (ausgenommen gesetzliche Feiertage)
- per Telefon: +61 3 9956 3874

per E-Mail: CustomerService@asctechnologies.com

Außerhalb der regionalen Geschäftszeiten werden die regionalen Servicedesk-Telefonnummern an den globalen ASC 24x7-Support weitergeleitet, der nur für SOS-Vorgänge von Kunden/Partnern mit 24x7-Berechtigung zur Verfügung steht.

Bitte beachten Sie, dass

- die Übermittlung einer E-Mail nicht automatisch zur Erstellung eines Cases führt. Case müssen über das Support Request Form in ASCs Partner Portal eröffnet werden, siehe Absatz 13.1
- Störungsmeldungen der Prioritäts-Klasse „SOS/Emergency“ zusätzlich zur Eröffnung eines Cases über das Partnerportal auch telefonisch gemeldet werden müssen. Die telefonische Meldung dient der sofortigen Priorisierung und Bearbeitung des Falls.

Alle E-Mails, die sich auf bereits bestehende Servicefälle (Cases) beziehen, sind an CustomerService@asctechnologies.com zu senden. Um eine eindeutige Zuordnung zu gewährleisten, muss die jeweilige Case-Nummer in der Betreffzeile der E-Mail an den ASC Service aufgeführt werden.

14. Geltungsbereich und Rahmenbedingungen dieser Vereinbarung

14.1 Zum Zeitpunkt der initialen Installation und Inbetriebnahme sind die von der ASC Software gestellten Anforderungen an die zu Grunde liegende ITK-Infrastruktur (z. B. Betriebssystem, Datenbanken oder andere Nicht-ASC Software; Hardware-Layout oder -Funktionalität, Haupt- oder Massenspeicherkapazität, CPU- oder Systemleistung; andere charakteristische Systemeigenschaften) typischerweise erfüllt. Jedes darauffolgende Software-Update oder -Upgrade kann diese Anforderungen aber erhöhen oder verändern. Jegliche direkten oder indirekten Aufwände für daraus folgende bzw. in diesem Zusammenhang notwendig werdende Auf-, Nach- oder Umrüstungen sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung und von den für ASC hieraus ableitbaren Leistungspflichten ausdrücklich ausgeschlossen

14.2 ASC gewährleistet eine ordnungsgemäße Funktion seiner Produkte unter folgenden Maßgaben:

- Einhaltung der von ASC definierten Anforderungen – analog zu Abschnitt 14.1 – für die initiale Installation und Konfiguration sowie für darauffolgende Updates oder Upgrades.
- Beachtung der von ASC vorgegebenen Versionsstände der zugrundeliegenden ITK-Infrastruktur.
- Sicherstellung der Funktionsfähigkeit der zugrundeliegenden ITK-Infrastruktur (siehe auch Abschnitt 14.5).
- Ergänzend zur ASC Maintenance Policy gem. Abschnitt 14.7 kann sich ASC aus Kompatibilitätsgründen dafür entscheiden, dass ein gegebener Versionsstand beibehalten werden muss, oder dass ein bestimmter Versionsstand installiert und beibehalten werden muss, oder dass immer der aktuelle Versionsstand installiert werden muss. ASC behält sich zudem das Recht vor, mögliche Fehler anstelle einer Modifikation der vorliegenden Softwareversion mittels eines Software-Updates oder -Upgrades zu lösen.

Hinweis: Im Falle von CSCcertified als gewähltem Grundkonzept ist die Durchführung eines solchen Software-Updates oder -Upgrades nicht Bestandteil dieser Vereinbarung und würde, sofern der Partner diese nicht eigenständig durchführt, von ASC berechnet.

ASC lehnt alle Kundenansprüche ab, die aus einer Nichtbeachtung der vorstehenden Maßgaben resultieren.

Einschränkungen der Funktionalität oder Betriebsbereitschaft können auch entstehen, wenn es analog zu Abschnitt 21 außerhalb des Einflussbereichs von ASC zu Handlungen oder Unterlassungen von Drittherstellern oder Lizenzinhabern für benötigte Software kommt. ASC lehnt alle daraus resultierenden Kundenansprüche ab.

14.3 ASC behält sich das Recht vor, bestimmte Funktionalitäten in zukünftigen Software-Updates oder Upgrades zu ändern oder zu entfernen. ASC garantiert nicht, dass Funktionalitäten aus vorangegangenen Software-Versionen weiterhin existieren oder gepflegt werden, und lehnt alle daraus resultierenden Kundenansprüche ab.

14.4 Jede Modifikation der ASC Software, die durch eine nicht autorisierte Änderung der ITK-Infrastruktur hervorgerufen wird; Pflege jeglicher Umbauten, Anbauten oder anderer Geräte, die nicht von ASC geliefert wurden; sowie Unterstützung für Geräte, die nicht von ASC bereitgestellt wurden, aber mit dem gleichen Netzwerk verbunden sind, ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung und von den für ASC hieraus ableitbaren Leistungspflichten ausdrücklich ausgeschlossen.

14.5 Technische Unterstützung für vom Kunden bereitgestellte Hardware ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung; der Partner ist angehalten, einen begleitenden Wartungsvertrag für ebendiese Hardware eigenständig abzuschließen.

CUSTOMIZED SERVICE CONTRACT (CSC)

für „Cloud Solutions für Service Provider (CSSP)“



14.6 Three-Strike Policy

Um den Überblick über die Tickets zu behalten, ist es notwendig, zeitnahe Reaktion vom Benutzer/Partner zu erhalten. Häufig ergeben sich Verzögerungen aufgrund fehlenden Feedbacks zu offenen Tickets. Daher wendet ASC die so genannte „Three-Strike Policy“ an. Es erfolgen zwei Erinnerungen an den Partner, in denen die erforderlichen Informationen innerhalb der folgenden Fristen angefordert werden.

Zwei Reminder verstrichene Zeit	Emergency / SOS	Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3
Störung	Per E-Mail/Telefon sofort	3 Tage	5 Tage	10 Tage

Wenn nach der zweiten Erinnerung keine Antwort erfolgt, wird das Case am nächsten Werktag geschlossen.

14.7 Software Maintenance Policy

Eine möglichst homogene Versionslandschaft durch konsequentes Aktualisieren der installierten Basis trägt dazu bei, die Sicherheit, Leistung und Benutzererfahrung der ASC Software zu verbessern und gewährleistet unseren Partnern und Benutzern, mit den sich ständig ändernden technologischen Anforderungen Schritt zu halten. Aus diesem Grund ist die Softwarepflege durch ASC folgenden Regeln unterworfen:

- ASC leistet Softwarepflege für die aktuelle und letzte Hauptversion (sogen. Major Release) bis zur Veröffentlichung der übernächsten Hauptversion wie folgt:
 - Für die jeweils aktuelle Hauptversion (N) erstellt ASC bei Bedarf Unterversionen (N.x).
 - ASC hat sich zum Ziel gesetzt, bei Bedarf kundenspezifische Softwarekorrekturen (sogen. Custom Hotfixes) für die aktuelle und die letzte Hauptversion (N und N-1) zu erstellen. Es liegt jedoch im Ermessen von ASC, aufgrund der technischen Machbarkeit zu entscheiden, für welche Version ein Custom Hotfix erstellt wird. Ist ein vorliegender Softwarefehler bereits in einer neueren Version der ASC Software behoben, stellt ASC dem Partner oder Benutzer diese neuere Softwareversion zur Verfügung. Es obliegt dann dem Partner oder Benutzer, seine ASC Software entsprechend upzugraden bzw. upzudaten.
- Für alle älteren Softwareversionen (N-2 und zuvor) erbringt ASC keine Softwarepflege. Diese älteren Softwareversionen können jedoch grundsätzlich im Rahmen eines CSC-Vertrags nach individueller Vereinbarung und gegen zusätzliche Gebühren weiterhin unterstützt werden. In diesen Fällen nimmt ASC Case für diese älteren Versionen entgegen und analysiert und behebt sie im Rahmen des Service. Führt die Fallanalyse jedoch zu einem Softwarefehler, stellt ASC nur die bereits vorhandenen benutzerdefinierten Hotfixes für die ältere Softwareversion bereit, die der Partner verwendet. Es findet keine F&E-Analyse statt und es werden keine neuen Minor- oder Korrekturversionen oder benutzerdefinierten Hotfixes erstellt. Dennoch empfiehlt ASC dringend, die ASC Software stets aktuell zu halten.

15. Verantwortlichkeiten des Partners

Der Partner ist zu einer gewissenhaften und für ASC kostenfreien Erfüllung seiner Obliegenheiten aus dieser Vereinbarung verpflichtet. Dies umfasst insbesondere jede erforderliche Bereithaltung sowie alle notwendigen Tätigkeiten und Vorkehrungen, damit ASC seine Verpflichtungen während der gesamten Laufzeit der Vereinbarung in angemessener und effizienter Weise erbringen kann.

Der Partner verpflichtet sich, rechtzeitig vor Erstinstallation und Inbetriebnahme des Vertragsgegenstandes ASC eine hinsichtlich Bandbreite, Stabilität und zeitlichem/funktionalem Nutzungsumfang hinreichende Fernwartungsmöglichkeit per Datenzugriff bereitzustellen, ohne dass ASC hierfür Kosten entstehen. Fernwartung ist unabdingbare Voraussetzung für ASC, die Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung, insbesondere zur Bearbeitung von Fehlermeldungen und zur Fehlerbeseitigung, erfüllen zu können. Bis zur Bereitstellung der Fernwartung oder deren jeweiliger Verfügbarmachung im Einzelfall stellt der Partner ASC von den Verpflichtungen zur Bearbeitung von Fehlermeldungen und zur Fehlerbeseitigung frei, entsprechende Fristen werden gehemmt.

Besondere Mitwirkungspflichten des Partners:

- Der Partner übergibt ASC – nach Vorgabe durch ASC – zu Vertragsbeginn eine detaillierte schriftliche Information über sämtliche zur Erfüllung der Serviceleistungen erforderlichen Daten, ergänzt diese auf Verlangen von ASC und hält sie während der Vertragslaufzeit stets auf dem aktuellen Stand.
- Der Partner zeigt ASC alle Änderungen des Hard- und Softwareumfeldes, die für die Durchführung der Serviceleistungen von Bedeutung sein können, unaufgefordert an.
- Der Partner übernimmt die Annahme und Vorqualifizierung von Störungsmeldungen und übergibt diese mit hinreichend aussagefähigen Störungs- und Fehlerbeschreibungen – auf Verlangen auch schriftlich – an ASC. Er stellt ASC erforderliche Logfiles zur Verfügung sowie auf Anforderung erforderliche Unterlagen zur Fehlersuche (z. B. Protokolle, Hauptspeicherauszüge, Testdaten) unentgeltlich zur Verfügung.
- Der Partner gewährt oder verschafft den Servicemitarbeitern von ASC den für die Durchführung der Serviceleistungen erforderlichen freien Zugang zur Hard- und Software und ungehinderten Zugriff auf zugehörige Diagnoseprogramme, Dokumentationen, Anwenderprogramme und Daten; und
- stellt auf Anforderung von ASC sicher, dass ein Beauftragter des Partners bei der Ausführung von Serviceleistungen ständig zugegen ist. Der Partner benennt zudem einen verantwortlichen Ansprechpartner, der verbindliche Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen kann.
- Es liegt in der Verantwortung des Partners, dass derjenige, der die Administration und Konfiguration des Vertragsgegenstandes übernimmt, sei es Partner oder Endkunde, die entsprechende ASC-Schulung (Admin & Use) als Voraussetzung für die Berechtigung zur Fälleröffnung bei ASC absolviert.

CUSTOMIZED SERVICE CONTRACT (CSC)

für „Cloud Solutions für Service Provider (CSSP)“



- 15.1 Regelmäßige Instandhaltung und Wartung des Vertragsgegenstandes sowie der für seinen Betrieb notwendigen Infrastruktur in Übereinstimmung mit den Spezifikationen von ASC sowie ergänzenden Hinweisen des ASC Servicepersonals.
- 15.2 Regelmäßige Sicherung von Gesprächs- und Betriebsdaten sowie des jeweils letzten abgenommenen Software- und Konfigurationsstandes.
- 15.3 Einhaltung der gültigen Verfahrensweisen für die Meldung von Störungen und für Supportanfragen an ASC.
- 15.4 Der Partner ist verpflichtet - als Betreiber der Plattform - die voluminöse Funktionalität des Vertragsgegenstandes zu überwachen. Er muss dafür Sorge tragen, dass Systemmeldungen der Plattform analysiert und bearbeitet werden und dass der Benutzer / Betreiber / Endkunde über eventuelle Störungen in Kenntnis gesetzt wird.
- 15.5 Für CSCcertified: Der Partner stellt eine nach Maßgabe von ASC ausreichende Anzahl qualifizierter Techniker bereit; sollte sich der Vertragsgegenstand über mehrere Standorte erstrecken, auch flächendeckend. Diese Techniker werden von ASC kostenpflichtig geschult und zertifiziert. ASC behält sich das Recht vor, die Einhaltung dieser Voraussetzungen seitens des Partners zu überprüfen. ASC wird, sofern nötig, über Nachschulungen die Techniker des Partners auf dem erforderlichen Niveau halten, damit der Partner seine Obliegenheiten aus dieser Vereinbarung erfüllen kann.

Der Partner ist dafür verantwortlich, die folgenden Level 1 & 2 Services bereitzustellen:

- Hotline Support und Klärung der Anfragen des Benutzers (primärer Endkundenkontakt) innerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten in der spezifischen Zeitzone des Benutzers;
- Remote Service innerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten in der spezifischen Zeitzone des Benutzers.
- Fehlersuche und Bereitstellung von Fehlermeldungen und Log Files.
- Beseitigung von Fehlern durch die Installation von Software-Updates und Upgrades.
- Installation von Software-Updates oder Upgrades beim Benutzer.
- Weitergabe der Störung – ausschließlich durch einen zertifizierten Mitarbeiter des Partners – an ASC Level 3 Service, falls das Problem nicht auf andere Weise beseitigt werden kann.

ASC behält sich das Recht vor, den Partner hinsichtlich der Einhaltung der „ASC Technical Training and Certification Requirements“ zu überprüfen. Ausgehend von den Ergebnissen dieser Überprüfung kann ASC nach eigenem Ermessen entweder die Teilnahme an zusätzlichen Trainings verlangen, um das erforderliche Qualifikations- und Zertifizierungsniveau jederzeit zu gewährleisten, oder den abgeschlossenen Basisvertrag von CSCcertified auf CSCpremier - zu den entsprechend erhöhten Konditionen – umstellen, ohne dass es einer gesonderten Beauftragung bedarf.

Zusätzlich sollte der Partner folgende Dienstleistungen anbieten:

- Vor-Ort Support, falls ein Fehler nicht per Remote-Level 1 & 2 Services beseitigt werden kann. Vor-Ort Support sollte nur von ASC-zertifizierten Technikern durchgeführt werden; ihre Aufgaben beinhalten – nicht abschließend aufgelistet – Vor-Ort Diagnosen/ Fehlersuche, die Korrektur von Konfigurationsdaten, Einspielen von durch ASC freigegebenen Hotfixes, oder den Austausch von Komponenten, die als defekt identifiziert wurden.

Alle Aktivitäten der Level 1 & 2 Services müssen im ASC Service Management Tool dokumentiert werden, falls von ASC gefordert.

Sollte es zu Betriebsstörungen kommen, die durch Level 1 & 2 Services des Partners nicht behoben werden konnten, eröffnet der Partner über das ASC Support Request Form gem. Abschnitt 13 unter hinreichend präziser Angabe des Fehlers sowie mit einer aussagefähigen Dokumentation aller bereits durchgeföhrten Maßnahmen ein Case für den ASC Level 3 Service zur Bearbeitung innerhalb der vereinbarten Service-Leistungszeit.

- 15.6 Für den Fall, dass der Partner eine seiner Verantwortlichkeiten nicht erfüllen kann, einschließlich Mängel an sorgfältiger und fachkundiger Ausführung seiner Servicepflichten, wird ASC von allen daraus entstehenden Verantwortlichkeiten ohne Leistungspflicht befreit. Der Partner verpflichtet sich hiermit, dass alle Serviceverträge zwischen Partner und dem Benutzer eines Produktes diese Haftungsbeschränkung für ASC beinhalten müssen.

16. Datenschutz und Datensicherheit gemäß Europäischer Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

16.1 Verarbeitung von Daten

Um die erforderliche Installation / Wartung / Reparatur durchführen zu können – unabhängig davon, ob in dieser Vereinbarung enthalten oder gesondert beauftragt – kann es erforderlich sein, dass ASC (personenbezogene) Kundendaten (System-, Konfigurations- und Aufzeichnungsdaten, auch als Bestandteil sogenannter Logfiles) verarbeiten muss.

Diese Verarbeitung erfolgt ausschließlich auf Grundlage von Verordnung (EU) 2016/679 vom 27. April 2016 (Datenschutz-Grundverordnung, kurz „DSGVO“) sowie des Bundesdatenschutzgesetzes vom 30. Juni 2017 (BGBl. I S. 2097) und bedingt den vorherigen Abschluss einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DSGVO in der von ASC vorgegebenen Form.

Der Benutzer oder Partner stellt sicher und bestätigt hiermit, dass die Kundendaten vor Tätigkeitsbeginn durch ASC gesichert wurden; bei Löschung keinerlei betriebsbedingtes, kommerzielles oder rechtliches Risiko besteht; und dass für eine mögliche Löschung ASC, dessen Mitarbeiter oder Auftragsverarbeiter nicht verantwortlich gemacht werden können.

16.2 Transport von Daten/Datenträger

ASC weist ausdrücklich darauf hin, dass der Transport von Daten bzw. Datenträgern ein potentielles Risiko darstellt, weil diese auf dem Transportweg beschädigt werden, verloren gehen oder in unbefugte Hände gelangen können. Da Datenträger eventuell vertrauliche oder personenbezogene oder weitere sensible Daten beinhalten können, setzt ASC eine Verschlüsselung der Daten ein, um nicht autorisierten Zugriff so weit wie möglich auszuschließen. Der im datenschutzrechtlichen Sinne Verantwortliche – üblicherweise der Benutzer, zu keinem Zeitpunkt jedoch ASC – hat angemessene technisch-organisatorische Maßnahmen für den Transportweg (per Fracht oder Datenübertragung) sicherstellen.

CUSTOMIZED SERVICE CONTRACT (CSC)

für „Cloud Solutions für Service Provider (CSSP)“



Im Zuge der Reparatur bzw. Rekonstruktion von Datenträgern kann es erforderlich werden, dass ASC diese zur weiteren Bearbeitung an DSGVO-konform verpflichtete Kooperationspartner (Auftragsverarbeiter) weitergeben muss. Sollte ein Datenträger nicht mehr instandgesetzt werden können, hat der Verantwortliche Weisung zu erteilen, wie mit diesen Datenträgern weiter zu verfahren ist (bspw. Rücksendung oder kostenpflichtige sichere Vernichtung nach DIN 66399).

16.3 Datensicherheit in Bezug auf durchzuführende Softwareanpassungen

Im Rahmen von Serviceinterventionen und den damit einhergehenden Eingriffen in den Vertragsgegenstand kann es zur Überschreibung oder Löschung von Dateninhalten kommen. Nicht ausgeschlossen werden kann in diesem Zusammenhang, dass von der Überschreibung oder Löschung auch bestehende (d.h. bereits gespeicherte) Aufzeichnungen betroffen sind. Es besteht zudem die technisch nicht vermeidbare Möglichkeit, dass während des Systemeingriffs die Aufzeichnungsfunktion nicht oder nur teilweise vorhanden ist; Aufzeichnungen in diesem Zeitraum also nicht zuverlässig stattfinden.

Der Partner erklärt hiermit, dass:

- es sich bei der Serviceintervention um eine Weisung i.S.d. Art. 28 Abs. 3 lit. a DSGVO handelt, zu der er als Verantwortlicher befugt ist oder die er uns – im Auftrag des Verantwortlichen auf Grundlage seiner ausdrücklichen und dokumentierten Genehmigung – erteilt;
- eine vollständige und wiederherstellbare Sicherung des Systems – mindestens aber aller DSGVO-relevanten Daten – bis zum Beginn der Serviceintervention vorliegt;
- er für eventuelle Schadensersatzansprüche, die sich aus dieser Weisung ergeben können, uneingeschränkt und vollumfänglich eintritt; und
- er ASC von jeglicher Haftung für den Serviceeingriff sowie möglichen eigenen oder Ansprüchen Dritter freistellt bzw. ASC dagegen verteidigt. Dies gilt auch für mögliche Sanktionen durch Aufsichtsbehörden.

17. Eigentum urheberrechtlich geschützter Daten und Software

Alle Modifikationen, Erweiterungen oder kundenspezifischen Anpassungen der urheberrechtlich geschützten ASC Software, die zugehörige Dokumentation und sonstige Leistungen von ASC, die dem Partner in Verbindung mit den hier genannten Serviceleistungen zur Verfügung gestellt werden, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Objektcode, Quellcode, Flowcharts, Dokumentation und jegliches Material, das für den Vertragsgegenstand entwickelt wurde, sowie jede Modifikation und Erweiterung dazu, und alle maßgeblichen Patente, Urheberrechte, Handelsmarken und Betriebsgeheimnisse, einschließlich Übersetzungen, Kompilierungen, Teilkopien mit Modifikationen und daraus abgeleiteten Produkten, verbleiben im alleinigen Eigentum und Rechtsanspruch von ASC. Der Partner darf derartige Informationen weder nutzen noch an Dritte weitergeben, außer zum Zweck der Erbringung von Dienstleistungen an Benutzer. Die gleichen vorgenannten Einschränkungen betreffen auch, sofern anwendbar, jegliche von ASC mitgelieferte Software von Drittherstellern.

18. Personal

Es wird ausdrücklich vereinbart, dass ASC und der Partner als unabhängige Vertragsparteien fungieren. Unter keinen Umständen soll aus irgendeinem Grund ein Mitarbeiter der einen Partei für einen Mitarbeiter der anderen Partei gehalten werden oder als ein solcher auftreten. Diese Vereinbarung kann insofern nicht als Berechtigung dazu ausgelegt werden, dass eine Vertragspartei stellvertretend oder in anderen Befugnissen für die andere Partei handelt, oder um Vereinbarungen an Stelle der anderen Vertragspartei zu treffen, es sei denn, diese sind hier ausdrücklich genannt. ASC Mitarbeiter und Subunternehmer sollen von der Beschäftigungsrichtlinie, den Regeln und den Bestimmungen von ASC geleitet werden, jedoch sollen bei Aufenthalt in Räumlichkeiten von Benutzern oder Partnern die Arbeitszeiten, Regeln und Richtlinien der Benutzer oder Partner eingehalten werden.

19. Gewährleistung

ASC versichert dem Partner, dass alle Serviceleistungen aus dieser Vereinbarung in der bestmöglichen Art und Weise erbracht werden. Die in dieser Vereinbarung festgehaltene Gewährleistung ist eine begrenzte Gewährleistung und dies ist die einzige Gewährleistung, die von ASC gegeben wird. ASC lehnt ausdrücklich alle anderen Gewährleistungen ab, explizit oder implizit, einschließlich der Mängelgewährleistungen und Gewährleistungen zur Eignung für einen bestimmten Zweck. ASC garantiert nicht, dass die Serviceleistungen die Anforderungen des Partners oder Benutzer erfüllen oder dauerhaft oder fehlerfrei sind, oder dass diese Fehler korrigiert werden. Die beschränkte Gewährleistung von ASC gilt an Stelle aller Haftungen oder Verpflichtungen von ASC für Schäden, die sich aus oder in Verbindung mit dem erbrachten Service dieser Vereinbarung ergeben.

ASC trägt keine Verantwortung für Korrektur, Behebung, oder andere Maßnahmen zur Abhilfe jeglicher Fehler oder Defekte im Vertragsgegenstand oder eines Verstoßes bezüglich der Bedingungen oder der Funktion des Vertragsgegenstandes, wenn:

- 19.1 der Vertragsgegenstand nicht unter normalen Bedingungen von qualifiziertem Personal gewartet und bedient wird;
- 19.2 dem Vertragsgegenstand Ersatz- oder Austauschteile hinzugefügt werden, die nicht von ASC gekauft oder durch ASC autorisiert sind;
- 19.3 der Vertragsgegenstand geändert, missbraucht, zweckentfremdet oder demontiert wurde;
- 19.4 der Benutzer den Vertragsgegenstand in Verbindung mit Komponenten, Teilen, Programmen oder Geräten benutzt, die nicht autorisiert sind oder nicht von ASC empfohlen werden;
- 19.5 der Fehler, Defekt oder ein anderer Verstoß bezüglich der Bedingungen oder der Funktion des Vertragsgegenstandes als Folgen von Schäden des Vertragsgegenstandes auftreten, die nach der Lieferung dessen an den Benutzer auftreten; einschließlich höherer Gewalt, es sei denn, dass das Ereignis oder der Zustand unmittelbar aus Verschulden oder Fahrlässigkeit von ASC resultiert; oder
- 19.6 der Fehler oder Defekt oder ein anderer Verstoß bezüglich der Bedingungen oder der Funktion des Vertragsgegenstandes ASC nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen vor Beendigung des vorangehenden Gewährleistungszeitraums mitgeteilt wurde.

CUSTOMIZED SERVICE CONTRACT (CSC)

für „Cloud Solutions für Service Provider (CSSP)“



20. Beschränkung der Haftung

ASC ist nicht verantwortlich für Verzögerungen oder Ausfälle der Leistungserbringung, die durch Handlungen oder Unterlassungen Dritter inklusive Lieferanten von Ausrüstung, Lizenzinhabern für Software von Drittherstellern oder Lieferanten von Instandhaltungsleistungen entstehen.

Tritt ein Fall höherer Gewalt ein, so sind die Parteien von der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag befreit. Die Parteien unterrichten sich gegenseitig unverzüglich und schriftlich über das Eintreten eines Umstands höherer Gewalt.

Beispiele für höhere Gewalt sind Krieg, Pandemien, Epidemien, Streiks, Unruhen, Enteignungen, wesentliche Gesetzesänderungen, supranationale/gesetzliche Ausfuhr-, Sanktions- oder Embargobestimmungen, Stürme, Überschwemmungen und andere Naturkatastrophen sowie andere Umstände, die außerhalb des Einflussbereichs der Parteien liegen, insbesondere Feuer, Wassereinbrüche, Stromausfälle und Unterbrechungen von strom- und datenführenden Leitungen.

21. Höhere Gewalt

ASC ist nicht verantwortlich für Verzögerungen oder Ausfälle der Leistungserbringung, die durch Handlungen oder Unterlassungen außerhalb seines Einflussbereichs, oder durch Handlungen oder Unterlassungen Dritter inklusive Lieferanten von Ausrüstung, Lizenzinhabern für Software von Drittherstellern oder Lieferanten von Instandhaltungsleistungen entstehen.

22. Anpassung der Vertragsgebühr

Nicht zutreffend – siehe Business-Partner-Vereinbarung

23. Vertragsdauer

Nicht zutreffend – siehe Para. 4 dieser Vereinbarung

24. Sonstiges

24.1 Keine der betroffenen Parteien kann ihre Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung an Dritte abgeben, mit der Ausnahme, dass ASC seine Niederlassungen, Filialen, Bevollmächtigten, autorisierten Servicepartner oder andere Subunternehmer bzw. den weiterbestehenden Teil einer Firmenfusion oder Konsolidierung, die diese Parteien betreffen, mit der Wahrnehmung seiner Rechte und Pflichten beauftragen kann. Jeder dieser Beauftragten muss die Verpflichtungen von ASC aus dieser Vereinbarung erfüllen.

24.2 Jede Bekanntmachung oder andere erforderliche Kommunikation bedarf der Schriftform, adressiert an die in dieser Vereinbarung aufgeführten Adressen der Parteien, und gilt als rechtzeitig bekannt gegeben oder zugegangen innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen per Einschreiben, oder einem (1) Arbeitstag bei Sendung per Fax oder eigenhändiger Zustellung.

24.3 Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so wird die Vereinbarung in ihrem übrigen Inhalt nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine solche Bestimmung ersetzt, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Gleiches gilt für sich nachträglich erweisende Lücken oder fehlenden Regelungsgehalt dieser Vereinbarung.

24.4 Die vorliegenden Bestimmungen stellen – gemeinsam mit dem allgemeinen Partnervertrag (sofern vorhanden), der ‚ASC Lifecycle Policy‘ und der ‚Lizenzvereinbarung für ASC Softwareprodukte‘ in der aktuellen Version – die vollständige Vereinbarung zwischen den Parteien zur Erbringung diesbezüglicher Leistungen dar. Sie ersetzen alle mündlichen oder schriftlichen Vereinbarungen, die vor dem Datum dieser Vereinbarung zwischen den Parteien getroffen wurden. Im Falle von Unstimmigkeiten zwischen dieser Vereinbarung und anderen ASC Schriftstücken gelten die vorliegenden Bestimmungen.