

GWF MEx (Mobile Exchange)

Service Level Agreement

GWF MessSysteme AG
Obergrundstrasse 119
CH - 6002 Luzern

Ausgabe 1.1 / 2015-10-30
Service Agreement Nummer: 15002

Inhaltsverzeichnis:

1	Vertragsgegenstand.....	3
2	Vertragsbestandteile	3
3	Leistungsübersicht	4
4	Leistungsumfang.....	5
4.1	Applikationsserver-Hosting.....	5
4.2	Software-Wartung.....	5
4.3	Support / Hotline.....	5
4.4	Wartungsarbeiten / Softwareupdates	5
5	Verantwortung Dienstleistungsempfänger	6
6	Zahlungsmodalitäten.....	6
7	Vertragslaufzeit	7
7.1	Vertragsbeginn	7
7.2	Kündigung	7
8	Datenschutz, Geheimhaltung und Sonstiges	7
8.1	Datenschutz	7
8.2	Geheimhaltung und Sonstiges	7
9	Gewährleistung/Haftung.....	8
10	Ungültigkeit einzelner Bestimmungen.....	8

1 Vertragsgegenstand

Dieses Service Level Agreement (nachfolgend SLA genannt) regelt die Dienstleistungserbringung der Hosting-Applikationssoftware GWF MEx (Mobile Exchange) durch GWF (nachfolgend Dienstleistungserbringer genannt) und kommt zum Tragen, wenn ein Kunde (nachfolgend Dienstleistungsempfänger) MEx erwirbt.

2 Vertragsbestandteile

Dieses SLA regelt produkt- und leistungsspezifische Parameter von MEx und ist wie folgt in die allgemeinen Geschäftsbedingungen der GWF eingebunden:

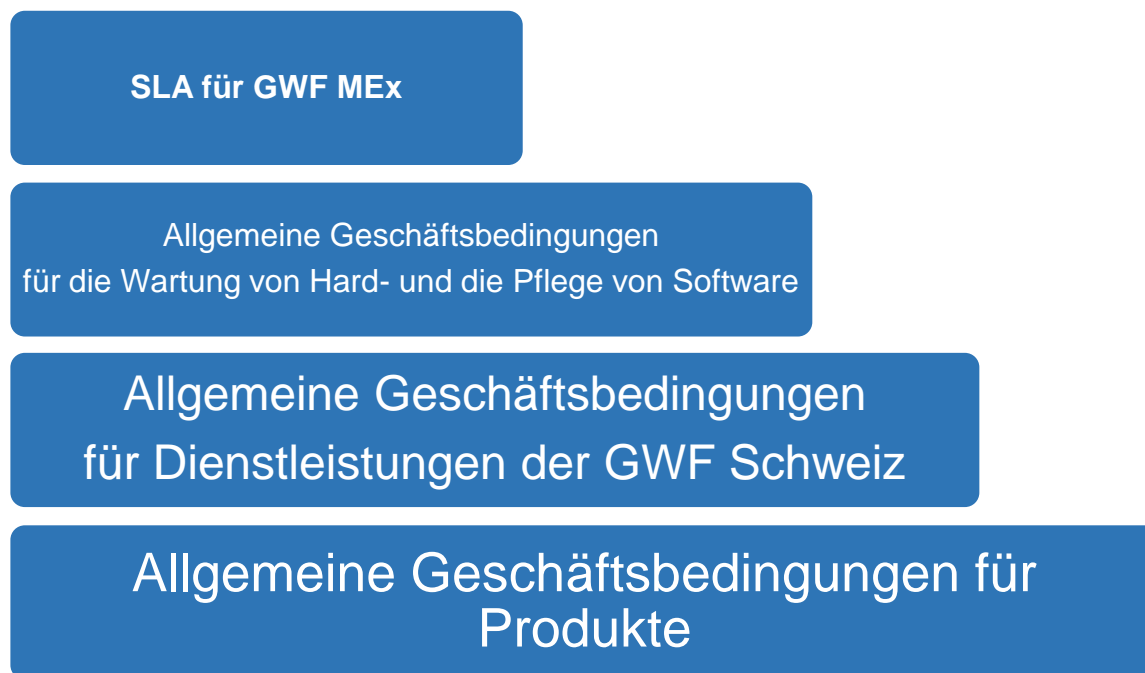


Abbildung 1: Systematische Stellung des SLA

Soweit die AGB der GWF Messsysteme AG dem Service Level Agreement nicht widersprechen, gelten sie subsidiär ebenfalls.

3 Leistungsübersicht

MEx besteht aus einem Applikationsserver, einem oder mehreren MEx – Tablets und dem MEx Office Webportal, auf welches mit einem Browser zugegriffen wird.

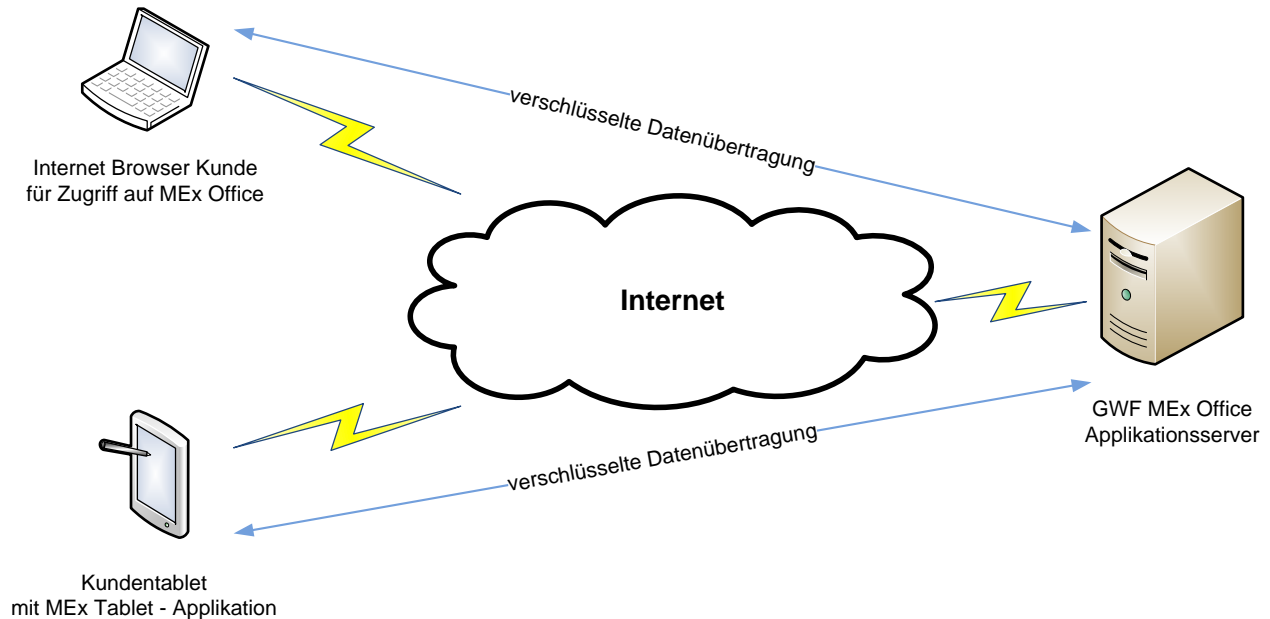


Abbildung 2: MEx - Systemlandschaft

Der Dienstleistungsempfänger erhält Zugriff zum MEx Office – Webportal der GWF, über welches die Tourdaten für die mobile Zählerauslesung aufbereitet und gespeichert werden.

MEx Office ist eine Serverapplikation, welche von GWF gehostet, gewartet und so dem Dienstleistungsempfänger zur Verfügung gestellt wird.

Dem Dienstleistungsempfänger steht weiter der Zugriff auf den Technischen Support der GWF als Hotline zur Verfügung.

Diese Serviceleistungen (Applikationshosting, Softwarewartung mit entsprechenden Softwarelizenzen, periodischer Softwareupdate, HTTPS-Zertifikate, Kartendienst und Technischem Support) werden dem Dienstleistungsempfänger durch eine jährliche Pauschale in Rechnung gestellt (siehe Kapitel 6 Zahlungsmodalitäten)

Die Leistungsbeschreibung in Kapitel 4 definiert den detaillierten Leistungsumfang des Dienstleistungserbringers und dessen Verantwortlichkeiten.

Die Verantwortlichkeiten zur Mitwirkungspflicht des Dienstleistungsempfängers sind in Kapitel 5 definiert.

4 Leistungsumfang

4.1 Applikationsserver-Hosting

Für das Hosting des Applikationsservers werden folgende Service-Parameter definiert:

- **Bereitschaftsdienst¹**
Während dem Bereitschaftsdienst steht dem Dienstleistungsempfänger die GWF-Supportorganisation jeweils von 08:00 - 11.30 Uhr / 13.30 - 16:30 Uhr zur Verfügung.
- **Reaktionszeit**
Zeit bis zur Fehlerbehebung oder einer qualifizierten Aussage. Die Antwortzeit läuft innerhalb des Bereitschaftsdienstes und beginnt mit der Kontaktaufnahme des Dienstleistungsempfängers mit dem GWF-Support per E-Mail oder Telefon gemäss Kapitel 4.3. Die Reaktionszeit beträgt 4 Stunden.
- **Verfügbarkeit**
Die Verfügbarkeit des Applikationsservers MEx Office beträgt 97% (im Zeitraum 8 bis 17 Uhr während den Werktagen)

4.2 Software-Wartung

Obwohl die MEx – Software vor der Freigabe ausgiebig getestet wird, können unter bestimmten Konstellationen Fehler auftreten. GWF nimmt sich im Rahmen der Software-Wartung reproduzierbaren Fehlern an und behebt diese, um einen reibungslosen Betrieb von MEx sicherzustellen.

4.3 Support / Hotline

Der GWF-Support in Deutsch ist gemäss Bereitschaftsdienst unter der Telefonnummer 041 319 52 00 oder per Mail unter support@gwf.ch erreichbar.

In der Jahrespauschale sind 2 Stunden Support pro Jahr für die Benutzung von MEx inbegriffen (darüber hinaus wird Unterstützung für aufgetretene Fehler geleistet, welche durch MEx verursacht wurden). Supportleistungen, welche dieses Kontingent übersteigen sowie andere nicht erwähnte Dienstleistungen wie Installationen, Parametrierungen, Schulungen, Anfahrtsaufwände, kundenspezifische Anpassungen etc. werden separat vereinbart und in Rechnung gestellt.

4.4 Wartungsarbeiten / Softwareupdates

Wartung an den Servern werden wann immer möglich ausserhalb der werkseitigen Betriebszeit von 8 bis 17 Uhr oder an den Wochenenden durchgeführt. Bei unvorhersehbaren Wartungsarbeiten wird der Dienstleistungsempfänger über das Webportal von MEx Office oder per E-Mail über die Arbeiten informiert.

¹ GWF-Werktage basierend auf dem Feiertagskalender des Kantons Luzern (inkl. Fasnachtsmontag, St. Leodegar am 2. Okt. sowie den Betriebsferien zwischen Weihnachten und Neujahr)

5 Verantwortung Dienstleistungsempfänger

Der Dienstleistungsempfänger muss allfällig auftretende Fehler umgehend während dem Bereitschaftsdienst dem GWF-Support melden und den Hergang, der zum Fehler führte, schriftlich dokumentieren, damit das Fehlverhalten reproduziert werden kann.

Der Dienstleistungsempfänger stellt sicher, dass über einen Browser und das Ablesegerät (Android-Tablet oder –Smartphone) eine Verbindung zum MEx – Applikationsserver hergestellt werden kann und diese zuverlässig funktioniert.

Dabei wird ein Browser mit einer aktuellen Version (Versionsveröffentlichung nicht älter als 1 Jahr) eingesetzt.

Alle von MEx zur Verfügung gestellten Daten sind vor der Verwendung durch den Dienstleistungsempfänger zu plausibilisieren.

Um den Support mittels Fernwartung sicherzustellen, muss der Dienstleistungsempfänger einen Fernwartungszugang über Internet zur Verfügung stellen. Das dazu eingesetzte Tool wie z.B. Teamviewer wird von GWF vorgegeben.

6 Zahlungsmodalitäten

Der Dienstleistungsempfänger zahlt pro Kalenderjahr die gemäss Auftragsbestätigung bei der Bestellung von MEx vereinbarte Pauschale an den Dienstleistungserbringer zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Die Pauschale beträgt 18% vom Bruttopreis des aktuellen Lizenzvolumens, ist in der jeweiligen Auftragsbeschreibung auf dem Angebot und der Auftragsbestätigung ersichtlich und ist zu Beginn jedes Kalenderjahres 30 Tage nach Rechnungsstellung fällig.

Die Vergütung ist im ersten Jahr der Vertragsunterzeichnung bis zum Jahresende anteilig pro rata temporis zu bezahlen, beginnt nach erfolgter Einweisung des Kunden und ist 30 Tage nach Rechnungsstellung fällig.

Falls während dem laufenden Jahr Lizenzanpassungen vorgenommen werden, erfolgt eine Neuberechnung der Pauschale (18% des neuen Lizenzvolumens). Der Differenzbetrag (neue Jahrespauschale abzgl. bereits bezahlte Jahrespauschale) ist für das laufende Jahr ebenfalls anteilig pro rata temporis 30 Tage nach Rechnungsstellung zu bezahlen, sobald die entsprechende Funktionalität zur Verfügung gestellt wurde und durch den Dienstleistungsempfänger genutzt werden kann.

Der Dienstleistungserbringer darf die vereinbarte Pauschale jeweils für das kommende Jahr anpassen, sollte sich der Aufwand für Pflege-, Wartungs-, Lizenz- und Supportkosten erhöhen. Eine solche Anpassung der Pauschale wird dem Dienstleistungsempfänger spätestens bis Ende September des Vorjahres angezeigt. Erfolgt keine Kündigung für das Folgejahr (vgl. Kapitel 7.2), so wird der Vertrag mit der angepassten Pauschale fortgesetzt.

7 Vertragslaufzeit

7.1 Vertragsbeginn

Der Vertrag wird rechtskräftig mit dem Empfang der schriftlichen Bestätigung der GWF (Auftragsbestätigung), dass sie die MEx-Bestellung des Dienstleistungsempfängers annimmt.

7.2 Kündigung

Der Vertrag kann mit 2-monatiger Kündigungsfrist auf Ende des Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden. Sollte keine Kündigung bis 2 Monate vor Ablauf des Vertrages von einer der Parteien erfolgen, läuft der Vertrag wieder 12 Monate rollierend weiter.

Nach Ablauf der Vertragslaufzeit wird der entsprechende Kundenmandant des Dienstleistungsempfängers mit allen dazugehörenden Daten unwiderruflich gelöscht. Der Dienstleistungsempfänger verliert damit das Recht, MEx weiter zu benutzen. Eine Übernahme der Software ist ausgeschlossen.

8 Datenschutz, Geheimhaltung und Sonstiges

8.1 Datenschutz

Der Dienstleistungserbringer verpflichtet sich die Daten vertraulich zu behandeln und weder an Dritte zu verkaufen noch weiterzugeben.

In enger Zusammenarbeit mit unserem Hosting-Provider stellen wir sicher, den Applikationsserver so gut wie möglich vor fremden Zugriffen, Verlusten, Missbrauch oder vor Fälschung zu schützen. Das Hosting des Applikationsservers und der Daten wird in Luzern betrieben.

Dazu setzen wir insbesondere verschlüsselte Datenübertragung mit Echtheitszertifikaten ein.

8.2 Geheimhaltung und Sonstiges

Der Dienstleistungsempfänger darf seine Rechte aus diesem Vertrag nicht auf Dritte übertragen. Änderungen, Ergänzungen, Kündigungen oder Aufhebungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

Die Dienstleistungserbringer und der Dienstleistungsempfänger verpflichten sich gegenseitig, alle nicht allgemein zugänglichen Informationen sowie Geschäftsgeheimnisse, die sie bei der Durchführung dieses Vertrages und der Pflege einzelner Programme erfahren, streng vertraulich zu behandeln und Dritten weder ganz noch auszugsweise zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen.

Es gilt schweizerisches Recht. Als Gerichtsstand wird Luzern vereinbart.

9 Gewährleistung/Haftung

Es wird jegliche vertragliche Haftung mit Ausnahme des Vorliegens von rechtswidriger Absicht und grober Fahrlässigkeit vollumfänglich wegbedungen. Der Dienstleistungserbringer schliesst zudem jegliche Haftung unabhängig vom Rechtsgrund aus, insbesondere auch für entgangenen Gewinn, unterbliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und Folgeschäden. Die Haftung übersteigt in keinem Falle das Dreifache der Jahresdienstleistungspauschale.

10 Ungültigkeit einzelner Bestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise ungültig sein, bleiben die übrigen Bestimmungen oder Teile dieser Bestimmungen weiterhin gültig.

Luzern, den 30. Oktober 2015