

VAPS SAP Lösungen

(PROFESSIONAL, BASIC, BASIC HR)

§ 1 Softwareüberlassung

(1) Die VAPS stellt dem Kunden die Nutzung der bei der Bestellung beschriebene „SAP Lösung“ in dem bei Übergabe beschriebenen Funktionsumfang und unter den dort genannten Funktionsvoraussetzungen zur Verfügung.

Die Client-Software (SAP GUI) wird dem Kunden in der jeweils durch die VAPS freigegebenen Version auf einem Datenträger oder Online zum Download zur Verfügung gestellt. Die Anwendungssoftware wird von der VAPS an dem Übergabepunkt in das Volkswagen/Audi Partnernetz bzw. über das Internet (Schnittstelle des von der VAPS betriebenen Datennetzes zu anderen Netzen) zur Nutzung bereitgestellt.

Die „SAP Lösung“ verbleibt dabei auf dem Server der VAPS. Die VAPS übernimmt den Betrieb der „SAP Lösung“, ggf. mit Unterstützung eines geeigneten und zertifizierten Hosting-Partners, sowie den Betrieb der Netzwerkinfrastruktur bis an den Übergabepunkt zu anderen Netzen.

Die VAPS schuldet die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen der „SAP Lösung“ und dem von ihr betriebenen Übergabepunkt.

(2) Für den Kunden wird auf der von der VAPS betriebenen „SAP Lösung“ ein sogenannter „Mandant“ (geschlossener Datenbereich) eingerichtet. Für den Zugang zu diesem Mandat werden von der VAPS für den Kunden Anwenderstämme („User“) eingerichtet und nach Vorgabe des Kunden gepflegt.

Die Personalisierung des Mandaten, das sogenannte „Customizing“, wird ausschließlich nach Vorgaben des Kunden durchgeführt und nach Aufwand in Rechnung gestellt. Gleiches gilt für den Fall, dass die Unterstützung bei einer Altdatenübernahme vereinbart wurde. Für die Nutzung der „SAP Lösung“ vermietet die VAPS dem Kunden die dafür notwendigen Lizenzen im Umfang der im System eingerichteten User.

(3) Die VAPS wird die „SAP Lösung“ im Rahmen der technischen Möglichkeiten in der vom Hersteller aktuell angebotenen Version einsetzen. Die VAPS wird dem Kunden auf eine Änderung der eingesetzten Softwareversion spätestens sechs Wochen vor dem Änderungszeitpunkt hinweisen. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz einer neueren Version der Software besteht jedoch nicht.

(4) Die VAPS überlässt dem Kunden die Nutzung der „SAP Lösung“ am Übergabepunkt mit der nachfolgend definierten Verfügbarkeit zur Nutzung:

Montag bis Freitag 07:00 bis 18:00 Uhr
Samstag 07:00 Uhr bis 13:00 Uhr
Systemverfügbarkeit: 98,00%

Ausgenommen hiervon sind gesetzliche, bundeseinheitliche Feiertage.

In Abstimmung mit dem Kunden, kann die VAPS die Leistungserbringung für auch innerhalb des definierten Verfügbarkeitszeitraumes unterbrechen, um Wartungsarbeiten durchzuführen. Der Kunde wird die Zustimmung zu diesen Unterbrechungen nicht unbillig verweigern. Der Kunde unterstützt eventuelle Wartungsarbeiten der VAPS dadurch, dass er auf Anforderung Zugriff auf seinen Mandanten gewährt.

Die Anwendungen stehen auch außerhalb der definierten Verfügbarkeitszeiten zur Verfügung. Allerdings werden Wartungs- und Reparaturarbeiten („downtimes“) außerhalb der überwachten Betriebszeit nicht in die Berechnung der durchschnittlichen Verfügbarkeit einbezogen. Umfangreiche Arbeiten am SAP-System werden, wenn möglich, außerhalb der definierten Verfügbarkeitszeiten durchgeführt und entsprechend vorher angekündigt.

Funktionsstörungen, die aus der lokal betriebenen Anwendung des Kunden (SAP GUI) resultieren, werden nicht in der Berechnung der o.g. Verfügbarkeit berücksichtigt.

Die Reaktionszeiten der Anwendung sollen grundsätzlich ein flüssiges Arbeiten mit der „SAP Lösung“ ermöglichen. Daraufhin werden die Kapazitäten der „SAP Lösung“ dimensioniert. Abweichungen werden durch die VAPS überwacht und, soweit es sich im Einflussbereich der VAPS befindet, abgestellt. Ansprüche wegen unzumutbar unterdurchschnittlichen Reaktionszeiten stehen dem Kunden nur dann zu, wenn sie nicht aus Engpässen bei der Anbindung des Kunden das Netz resultieren, welches sich nicht im Einflussbereich der VAPS befindet (z.B. Internetleitung des Kunden).

(5) Der Kunde darf mit der erworbenen Anzahl an „Userlizenzen“ gleichzeitig auf die „SAP Lösung“ zugreifen. Die Anbindung der Arbeitsplätze des Kunden erfolgt über eine vom Kunden einzurichtende Datenverbindung über das Volkswagen-Audi-Partnernetz oder eine individuelle Netzwerkanbindung, welche nicht Bestandteil der „SAP Lösung“ ist.

§ 2 Support-Hotline und Dokumentation

(1) Die VAPS bietet Support-Hotline für Fehler der „SAP Lösung“ an. Die Inanspruchnahme dieser Support-Hotline ist in Falle eines Fehlers in der Software oder durch Softwarefehler bedingte Folgefehler grundsätzlich kostenlos. Das gleiche gilt bei fehlender oder fehlerhafter Dokumentation der Software.

Die Support -Hotline steht montags bis freitags von 8.00 bis 17.00 Uhr unter der Rufnummer (01805) 898-500 oder über die E-Mail Adresse vapssupport@vaps.de zur Verfügung. Supportanfragen werden grundsätzlich in der Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet. Bearbeitungszeiten können daher nicht zugesichert werden. In jedem Fall erhält der Kunde eine kurzfristige Information über den Status seiner Supportanfrage.

Außerhalb dieser Supportzeiten besteht die Möglichkeit, eine Nachricht auf einem Anrufbeantworter zu hinterlassen.

(2) Wenn nicht anders vereinbart, ist für Kunden der VAPS SAP Lösungen die Inanspruchnahme des Supports durch jeden registrierten User möglich. Ausnahme bilden VAPS PROFESSIONAL Kunden mit einem „Key-User Support Level“, bei denen ausschließlich namentlich benannte Key-User den Support in Anspruch nehmen können.

3) Die VAPS unterstützt die Anwender in ihrer Arbeit durch Dokumentationen der Programmfunktionen.

§ 3 Verarbeitung personenbezogener Daten

(1) Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten in der „SAP Lösung“, so ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verantwortlich.

Die VAPS wird die vom Kunden übermittelten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogenen Daten an die VAPS sowie die Verarbeitung solcher Daten ist von dem Kunden sicherzustellen. Sofern die VAPS der Ansicht ist, dass eine Weisung des Kunden gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt, wird die VAPS den Kunden hierauf hinweisen.

(2) In jedem Fall verpflichtet sich die VAPS im Rahmen des Betriebs der „SAP Lösung“ zur Einhaltung des Datenschutzes gemäß Bundesdatenschutzgesetz.

§ 4 Datenherausgabe

(1) Die VAPS wird auf Anforderung des Kunden eine Kopie der von ihm in der „SAP Lösung“ abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben.

Die Herausgabe der Daten erfolgt in jedem Fall in einem durch die VAPS zu wählenden Format, unter Berücksichtigung der Wünsche des Kunden, auf einem Datenträger oder per Datenfernübertragung. Individuelle Wünsche des Kunden zur Anpassung eines Exportformates werden gesondert angeboten und in Rechnung gestellt.

§ 5 Datensicherung

Die VAPS trägt dafür Sorge, dass die Daten des Kunden im SAP-System gesichert werden und somit vor Verlust geschützt sind. Eine Wiederherstellung / Rücksicherung der Daten wird durch die VAPS ausschließlich bei gravierenden Störungen oder auf ausdrücklichen, schriftlichen Wunsch des Kunden durchgeführt.



§ 6 Zugriffsberechtigungen

(1) Der Kunde erhält für jeden der von ihm in Anspruch genommenen Arbeitsplätze eine Zugriffsberechtigung (User). Dieser besteht aus einem Benutzernamen und einem Passwort. Die Kombination dieser Daten ist, soweit nichts anderes vereinbart ist, immer an eine natürliche Person gebunden und hat gegenüber Dritten geheim gehalten zu halten.

§ 7 Mitwirkungsleistungen des Kunden

(1) Der Kunde übernimmt es, eine Datenverbindung zwischen den von ihm zur Nutzung vorgesehenen Arbeitsplätzen und dem von der VAPS definierten Datenübergabepunkt herzustellen. Die VAPS ist berechtigt, den Datenübergabepunkt jederzeit neu zu definieren, sofern dies erforderlich ist. Der Kunde ist bei einem Wechsel des Datenübergabepunktes verpflichtet, eine Verbindung zu dem neu definierten Übergabepunkt herstellen.

(2) Die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen der VAPS ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenleitungen usw., den technischen Mindestanforderungen entsprechen. Die berechtigten Benutzer müssen mit der Bedienung der Software vertraut sein. Die VAPS bietet dafür regelmäßige Kundens Schulungen an. Der Kunde wird die ihm durch die VAPS bereitgestellte Software (SAP GUI) und Updates auf jedem Arbeitsplatzrechner installieren, von dem aus auf die „SAP Lösung“ zugegriffen wird.

§ 8 Sonstige Vereinbarungen

(1) Der Kunde räumt der VAPS das Recht ein, die für den Kunden zu speichernden Daten zu vervielfältigen, soweit dies zur Erbringung der geschuldeten Leistungen erforderlich ist.

Die VAPS ist berechtigt, die Daten in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen, ist die VAPS berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

(2) Der Kunde räumt der VAPS das Recht ein, die von ihr individuell erbrachten Leistungen unbeschränkt zu Nutzen und weiter zu entwickeln, dies umfasst alle individuell entwickelten Programme sowie das individuelle Customizing des „SAP Systems“.