

Anlage Leistungsbeschreibung

Stand: Juni 2024

Geltungsbereich

Die aurixus GmbH („Scriptomat“ oder „Herstellerin“) erbringt gegenüber dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die nachfolgend beschriebenen Leistungen, soweit diese mit dem Kunden vereinbart sind. Für die vereinbarten Leistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Scriptomat. Die vorliegende Leistungsbeschreibung beschränkt sich auf den Servicestand zum Zeitpunkt der Herausgabe und hat nicht den Charakter einer Zusicherung oder Garantie.

Inhalt:

1. Scriptomat Software
2. Serviceleistungen
3. Hardware

Scriptomat Software

1.1. Beschreibung

Scriptomat Software ist eine Anwendung zur Dokumentenerstellung, die über einen Internetbrowser nur: Firefox (min. Version 91.5.0), MAC - Safari (min. Version 15.0.0), Google Chrome (min. Version 97.0.4692), Microsoft Edge (min. Version 105.0.1343.27) gestartet werden kann. Die Bedienung erfolgt vom jeweiligen Nutzer über die Oberfläche des Browsers. Die Software ist zur Verwendung in Unternehmen, Behörden sowie Vereinen durch die Geschäftsführung und das Personal bestimmt. Der Datenaustausch sowie die Datenspeicherung werden über eine gesicherte 256-Bit SSL/TLS-Verschlüsselung durchgeführt.

Die Software wird durch Scriptomat kontinuierlich in eigenem Ermessen weiterentwickelt, um Scriptomat-Kunden den größtmöglichen Nutzen zu bieten. Daher beschränkt sich die vorliegende Leistungsbeschreibung auf den Softwarestand zum Zeitpunkt der Herausgabe. Die vorliegende Leistungsbeschreibung hat nicht den Charakter einer Zusicherung oder Garantie.

1.2. Funktionalitäten

Die Anwendung Scriptomat bietet dem Nutzer folgende Funktionen:

1.2.1 Zugriff und Konfiguration

- Anlegen von Zugriffsbeschränkungen für verschiedene Benutzer (z.B. Admin-Client, Supervisor, User) mit unterschiedlichen Einstellungen und Optionen
- Individuelle Konfiguration von Formularen und Workflows
- Öffnen und Schließen von erstellten Dokumenten im Adminbereich

1.2.2 Eingabe von Daten

- Eingabe von Daten über Eingabefelder
- Als Eingabefelder stehen folgende Feldtypen zur Verfügung: Text, Datum, Checkbox-Auswahl, Dropdown, Radiobutton-Auswahl, Emailadresse, Zahlenfeld, Freitext
- Vorschau des aktuellen Dokumentenstands in eigenem Vorschaubereich
- Übersicht aller notwendigen Formularschritte
- Importieren von Eingabedaten über eine CSV-Datei
- Zuordnung von zu importierenden Datenfeldern
- Übergabe/Übernahme von Daten über eine Schnittstelle (Rest-API)

1.2.3 Erstellung und Versand von Dokumenten

- Erstellung von Dokumenten am Ende des Eingabeprozesses
- Versand der erstellten Dokumente an eine eingegebene E-Mailadresse
- Export der erstellten Dokumente
- Übertragen der eingegeben Daten an ein Drittsystem per Rest-API

1.2.4 Daten und Berichte

- Dynamische Suchfunktion im Adminbereich
- Wiederaufruf bereits erstellter Dokumente
- Wiederaufruf der Eingabemaske für bereits erstellte Dokumente
- Bearbeiten von Formularfeldern und Textbausteinen
- Erstellen eines Audit-Trails und Export

1.3. Leistungen

- Initiale Digitalisierung und Konfiguration der Dokumente mittels Formular oder Rest-API inkl. Fragestellungen, Antworten, Textbausteinen, Bedingungen durch Scriptomat
- Automatische Updates durch Scriptomat
- Möglichkeit zur Wiederherstellung des Systemstatus des letzten Tages auf Anfrage durch Scriptomat
- Automatische Datensicherung

1.4. Kundenseitige Voraussetzungen

1.4.1. Als Hardware können für die Nutzung der Scriptomat Software alle Geräte mit o.g. installierten Browser-Versionen verwendet werden.

1.4.2. Scriptomat Software benötigt keine Softwareinstallation auf Kundenseite (außer On-Premise).

1.4.3. Die Weiterentwicklungen von Scriptomat werden im Zuge von Updates bzw. Aktualisierungen durch Scriptomat zentral bereitgestellt.

1.4.4. Um die beschriebenen Funktionen der Scriptomat-Software nutzen zu können, wird eine Internetverbindung benötigt, die eigens bereitgestellt werden muss (entfällt bei On-Premise).

1.5. Gebühren

Die Gebühren für die Nutzung der Scriptomat Software sind per E-Mail über info@scriptomat.com oder per Telefon unter 0211 731 669 293 zu erfragen. Sie hängen von der Anzahl der erstellten Dokumente in Verbindung mit Dokumententypen sowie optionalen Zusatzleistungen ab.

Serviceleistungen

3.1. Beschreibung

Der Scriptomat Support ist ein Serviceangebot, das Scriptomat Kunden, die eine Servicepauschale als auch mindestens eine Lizenz erworben haben, zur Verfügung steht. Die Serviceleistung dient zur Unterstützung bei Fragen und Problemen rund um die Inbetriebnahme und Benutzung von Scriptomat. Daneben hat der Kunde die Möglichkeit, entgeltlich weitere Zusatzleistungen in Anspruch zu nehmen. Der Pflegezeitraum gilt für die Dauer der Servicepauschale.

3.2. Funktionalitäten

Zur idealen Nutzung von Scriptomat werden folgende Pflege-Funktionalitäten angeboten. Konfiguration und Schulung zur Inbetriebnahme von Scriptomat:

- Lieferung von Software Updates (nur bei Hybrid- oder On-Premise-Lösung)
- Telefonische Betreuung im Zusammenhang mit Scriptomat
- Hotline durchgehend zwischen 9:00 und 17:00 Uhr (MEZ) von Montag bis Freitag, ausgenommen der gesetzlichen Feiertage des Landes Bayern
- Notfall-Hotline optional im SLA 3
- Supportanfragen auf elektronischem Wege über das Internet
- Hilfestellung und Koordination der Serverauswahl (nur bei Hybrid- oder On-Premise-Lösung)
- Korrektur von Fehlern in Berichten, sofern eine der von Scriptomat genannten Funktionen diese verursacht hat

3.3. Leistungen

Die Leistungen der Support Dienstleistung hängen von der Art und dem Umfang der Servicepauschale ab. Die Reaktionszeit des Kundendienstes hängt von den Geschäftszeiten, Verfügbarkeiten als auch Kategorisierung ab. Im Folgenden werden die Leistungen im Zusammenhang mit den oben genannten Funktionalitäten genauer definiert.

3.3.1 Die Herstellerin Scriptomat bietet als von der Vergütung umfasste Zusatzleistung sowohl einen einmaligen Einrichtungssupport als auch eine dauerhafte Betreuung nach Maßgabe nachstehender Bedingungen. Der Einrichtungssupport umfasst nach Vertragsschluss die einmalige Konfiguration der zum Betrieb des Hybrid- oder On-Premise-Systems notwendigen Schritte. Die Wahl der im Einzelfall geeigneten Form des Einrichtungssupports obliegt allein der Herstellerin. Der Kunde stellt bei Bedarf sicher, dass ein Server mit Internetzugang sowie eine Konfigurationsmöglichkeit etwaiger Firewalls zur Verfügung stehen.

3.3.2 In Bezug auf den dauerhaften Support gelten folgende Definitionen:

- „Support-Kontaktperson“ bezeichnet bis zu drei namentlich von dem Kunden zu benennende Mitarbeiter, die ausschließlich befugt sind, Vorfälle an die Herstellerin zu melden
- „Vorfall“ bezeichnet eine Fehlfunktion der in Punkt 1 dieses Vertrags beschriebenen Software-Lösung Scriptomat
- „Reaktionszeiten“ bezeichnet den Zeitraum zwischen dem Eingang der Mitteilung eines Vorfalls bei der Herstellerin und der ersten Reaktion gegenüber dem Kunden durch Rückruf, E-Mail, aber auch Beginn der Arbeiten zur Beseitigung der Störung
- „Geschäftszeiten“ bezeichnet die verkehrsüblichen Geschäftszeiten, wovon im Mindestmaß Kernzeiten von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr von Montag bis Freitag umfasst sind; im Land Bayern bestehende gesetzliche Feiertage sind ausgenommen
- „Arbeitstage“ bezeichnet die Tage Montag bis Freitag; im Land Bayern bestehende gesetzliche Feiertage sind ausgenommen

3.3.3 Vorfälle werden wie nachstehend kategorisiert:

- Vorfall der Kategorie 1 bedeutet, dass die in Ziffer 1 beschriebene Software-Lösung im Echtbetrieb zum Stillstand gekommen ist und als Ergebnis einer schwerwiegenden Funktionsstörung nicht in der Lage ist, Daten zu verarbeiten
- Vorfall der Kategorie 2 bezeichnet ein Problem der Software-Lösung, das eine schwerwiegende Unterbrechung wesentlicher Funktionen zur Folge hat und nicht vorübergehend, etwa durch eine Umgehung (Workaround) beseitigt werden kann
- Vorfall der Kategorie 3 bezeichnet ein für die Grundfunktion der Software nicht kritisches Problem, bei dem der Kunde in der Lage ist, sich nach wie vor an dem System anzumelden und/oder eine Umgehung (Workaround) möglich ist
- Vorfall der Kategorie 4 bezeichnet Anfragen zur Bedienung der Software

3.3.4 Die Herstellerin erbringt Support-Dienstleistungen während der Geschäftszeiten mit folgenden Reaktionszeiten, beginnend mit der Aufnahme der Supportanfrage:

- Supportanfrage der Kategorie 1: höchstens zwei Stunden
- Supportanfrage der Kategorie 2: höchstens sechs Stunden
- Supportanfrage der Kategorie 3: höchstens zwölf Stunden
- Supportanfrage der Kategorie 4: bis zum Ablauf des nächsten Arbeitstags, also Montag bis Freitag

3.3.5 Die Herstellerin erbringt Support-Dienstleistungen außerhalb der Geschäftszeiten mit folgenden Reaktionszeiten, wobei telefonische Anfragen vorrangig behandelt werden:

- Supportanfrage der Kategorie 1: höchstens sechs Stunden
- Supportanfrage der Kategorie 2: höchstens zwölf Stunden
- Supportanfrage der Kategorien 3 und 4: bis zum Ablauf des nächsten Arbeitstags, also Montag bis Freitag

3.3.6 Die Reaktion kann in einer Nachricht des technischen Personals, aber auch in der Beseitigung der Störung liegen. Die Meldung hat ausschließlich durch eine Support-Kontaktperson an die Telefonnummer 0211 731 669 293 oder an die E-Mail-Adresse support@scriptomat.com zu erfolgen.

3.4. Kundenseitige Voraussetzungen

- Kunde von Scriptomat durch den Erwerb mindestens einer Lizenz
- Kundenkonto bei Scriptomat und obligatorische Servicepauschale
- Internetzugang zur Einrichtung eines Fernzugangs ist empfohlen

3.5. Gebühren

Die Nutzung des Support Dienstes ist durch den Erwerb der Lizenz und Servicepauschale bedingt. Das Support Angebot hängt von dem Umfang der Servicepauschale ab. Die Tarife können per Telefon unter 0211 731 669 293 oder via E-Mail über info@scriptomat.com jederzeit angefordert werden.

Hardware (nur On-Premise-Lösung)

4.1. Beschreibung

Die Nutzung von Scriptomat als Hybrid- oder On-Premise-Lösung benötigt eine Bereitstellung eines kundenseitigen Servers.

Mindestanforderung Server

- 2 CPU (mind. 1.8 GHz)
- mind. 4 GB RAM
- mind. 50 GB SSD
- installierter Webserver oder Docker-Infrastruktur

4.2. Funktionalitäten

Die Hardware komplettiert den Funktionsumfang von Scriptomat Hybrid und Scriptomat On-Premise. Mithilfe der aufgelisteten Hardware sind folgende Funktionen möglich:

- Ablage erstellter Dokumente ausschließlich im kundeneigenen Netzwerk
- Ablage der Formulardaten ausschließlich in der Datenbank, welche sich auf dem Server im kundeneigenen Netzwerk befindet
- Ausschließlicher und garantierter Zugriff nur durch kundeninterne Mitarbeiter

4.3. Leistungen

- grundlegender Support für die einmalige Inbetriebnahme der Software auf dem Kundenserver

4.4. Kundenseitige Voraussetzungen

- Erfüllung der Mindestanforderungen für o.g. Server
- Server mit Stromanschluss sowie funktionierende Internetverbindung
- Firewall-Freischaltung sowie Port-Weiterleitung (Zugriff auf den Server über das Internet über einen zu definierenden Port möglich!)