

Service Level Agreement (SLA) für das Produkt KiKartei

1 Anwendungsbereich

Dieser SLA beschreibt die vertraglichen Leistungen, welche die KW-Software AG gegenüber den Kunden („Kirchgemeinden, Pfarreien, Pastoralräumen und Landeskirchen“) im Rahmen des Lizenzmodells und Support zum Produkt KiKartei selbständig erbringt und an Dritte delegiert.

2 Definitionen

Mit KiKartei ist die Frontendapplikation gemeint, welche den Zugriff auf die Kirchendaten der Endkunden gewährleistet. Mit Endkunden sind die verschiedenen Kirchgemeinden und kirchlichen Organisationseinheiten gemeint.

3 Datenschutz

Die KW-Software AG ist sich der schützenswerten Natur der Kirchendaten bewusst. Die Architektur der Anwendung KiKartei ist so konzipiert, dass Daten der Kunden ausschliesslich vom Gerät des Endkunden direkt und verschlüsselt vom Webservice der KW-Software bezogen werden können. Das beiliegende Datenschutzkonzept beschreibt den Umgang mit Daten im Kontext von KiKartei.

4 Hosting

Die KW-Software AG nutzt für das Hosting Ihrer Dienste den Schweizer Anbieter Slynet AG im Rechenzentrum der Green AG

5 Verfügbarkeit

Die KW-Software AG strebt eine monatliche Mindestverfügbarkeit von 99.5% auf die Anwendung KiKartei an. Auf Ausfälle von Drittsystemen, wie z.B. Internetprovider, SMS-Dienstleister etc. hat die KW-Software keinen Einfluss und sind deshalb von dieser Verfügbarkeit ausgenommen.

6 Unterstützte Systeme

Das Produkt KiKartei besteht ausfolgenden Applikation:

- Das Hauptprodukt ist eine WPF-Applikation und wird auf dem Kundenrechner (Windows 10/11) installiert und ausgeführt. Für Mac-Benutzer wird ein kostenpflichtiger Remote Desktop angeboten.
- Die Zusatzprodukte Event- und Kursverwaltung und Raum- und Terminverwaltung können Mitglieder die Daten via Website abrufen.
- Für die Mitgliederverwaltung- und das Zusatzmodul Raum- und Terminverwaltung gibt es auch ein App (iPhone und Android)
- Für die Mitglieder gibt es auch noch eine Applikation, die in Flutter geschrieben wurde, diese funktioniert auf allen Plattformen (Android, iPhone, Linux, MacOS und Windows).

KW-Software garantiert, unter Vorbehalt, dass das jeweilige System keinen Softwarefehler aufweist, ein korrektes Funktionieren vom Produkt KiKartei.

7 Verantwortlichkeiten

Die KW-Software AG ist verantwortlich für den Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung der Anwendung KiKartei.

Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung eines entsprechenden Rechners und der Installation der Software KiKartei. Der Kunde verpflichtet sich die KiKartei-Applikation «regelmässig», im Rahmen von Updates des Herstellers, zu aktualisieren.

Der Kunde ist insbesondere verantwortlich, für einen korrekten Registration der Endkunden und der Anforderung der korrekten Zugriffsrechte für die Benutzeraccounts auf Endkunden der Organisation, sowie notwendiger AGB oder Datenschutzerklärung.

8 Lizenzvertrag

Mit gegenseitiger Unterzeichnung dieses SLA und des Angebots zu KiKartei, sowie mit Ihrer Zustimmung zu den AGB der KW-Software AG erhalten Sie das nicht exklusive Nutzungsrecht von KiKartei unter Berücksichtigung folgender Bestimmungen.

9 Lizenzmodell

Das Produkt KiKartei wird für eine gemäss Angebot bestimmte Anzahl Mitglieder lizenziert und jährlich abgerechnet.

10 Bestimmungen

Umfang

Das Produkt KiKartei darf maximal für die Anzahl Mitglieder und nur im Rahmen Ihrer Organisation zum Zweck der Datenhaltung und Bearbeitung genutzt werden.

Dauer

Die Lizenz wird jährlich automatisch für die Dauer eines weiteren Jahres erneuert, sofern nicht im Lizenzvertrag anderweitig geregelt

Mindestvertragsdauer

Die Mindestvertragsdauer beträgt, sofern gemäss Angebot nicht anderweitig geregelt, 12 Monate

11 Kündigung

Beide Parteien können, diesen Vertrag unter Vorbehalt folgender Ausnahmen, ordentlich mit folgend beschriebener Frist schriftlich auf das Ende des Jahres kündigen, jedoch frühestens auf das Ende der Mindestvertragsdauer. Der Kunde hat der KW-Software die bis zur Wirksamkeit der Kündigung geleisteten Leistungen zu vergüten.

Kündigungsfrist für Kunde: 3 Monate

Kündigungsfrist für KW-Software: 3 Monate

Die schriftliche Kündigung eines Vertrags aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund ist insbesondere gegeben bei Zahlungsunfähigkeit oder Konkurs einer Partei oder wenn eine Partei den Vertrag in schwerwiegender Weise verletzt und den vertragskonformen Zustand nicht innerhalb einer von der anderen Partei schriftlich angesetzten Frist von mindestens zwanzig Tagen wiederherstellt.

12 Tarife

Korrektur von Programmfehlern

kostenlos

Inbetriebnahme, Schulung und Begleitung während der Einführung

Gemäss Angebot oder nach Aufwand

Umsetzung von kundenspezifischen Eigenheiten, Projektadministration, Beratungsleistungen

Gemäss Schätzung Offerte oder nach Aufwand

13 Support

Nach Besuch eines Grundkurses ist der Support kostenlos, wird kein Kurs besucht kann eine Pauschale definiert werden oder die Supportleistungen werden nach Aufwand abgerechnet. Supportzeiten sind Montag bis Freitag jeweils von 08:00-12:00 und 13:30-17:00

14 Change Prozess und Individualentwicklung

Benötigt der Kunde Anpassungen, Erweiterungen oder individuell entwickelte Funktionen wird das Anliegen besprochen und nach den folgenden Kriterien beurteilt:

- Hat die Funktion Relevanz für andere Kunden.
- Ist die Funktion eine Information oder Teil eines Prozesses, der von anderen Kunden gleich gehandhabt wird.
- Haben andere Kunden den gleichen Wunsch.

Entscheidet die KW-Software AG, dass die Funktion auch Relevanz für andere Kunden hat, wird die Funktion nach Aufwand und Nutzen priorisiert und kostenlos umgesetzt. Ist die generelle Relevanz nicht gegeben oder entspricht nicht den Prioritäten der KW-Software AG erhält der Kunde eine Schätzung und Offerte, um die Funktion individuell entwickeln zu lassen. Individuell entwickelte Funktionen können trotzdem auch anderen Organisationen zur Verfügung gestellt werden.

15 Anfragen & Antwortzeiten

Supportanfragen werden via Telefon +41 (0)56 268 00 90 oder E-Mail an info@kw-software.ch gestellt. Die Supportkanäle können sich über die Zeit ändern und werden auf entsprechend publiziert.

Supportanfragen können je nach Anliegen unterschiedlich priorisiert behandelt werden. Betrifft ein Anliegen ein nicht- oder ein inkorrekt Funktionieren der KiKartei wird dieses priorisiert behandelt. In der Regel innerhalb von 24 h. Es kann keine pauschale Garantie zur Dauer der Problemlösung gegeben werden, da dies je nach Situation stark variieren kann.

16 Support-Ansprechperson beim Kunden

Der Kunde ist verpflichtet eine oder mehrere Ansprechpersonen für Supportleistungen zu benennen. Supportanfragen werden durch diese Person(en) getätigten und können bei Bedarf durch KW-Software kontaktiert werden.

Kontakte

KW-Software AG
Böttsteinerstrasse 2
5314 Kleindöttingen
email: info@kw-software.ch
web: <https://kikartei.ch/>