

Leistungsbeschreibung 4university

1. Einsatzzweck

Die 4university-Plattform besteht aus den Komponenten Admin-Bereich und App/Website. Sie dient zur Unterstützung bei der Kommunikation einer Universität mit ihren Studierenden und Umfeld, sowie einigen Verwaltungsaufgaben.

2. Funktionen

Nach Beauftragung stellt 4develope für den Kunden einen Administrationsbereich sowie die bestellten Apps in den jeweiligen Stores und die Website bereit. Außerdem werden Zugangsdaten bereitgestellt, sodass der Kunde die Inhalte der App für die NutzerInnen selbstständig anlegen und verwalten kann.

Zusätzlich erhält der Kunde die Download-Links für die Apps. Nach der Installation können sich die NutzerInnen mit Namen und Mail-Adresse registrieren und können diese darauf in vollem Umfang nutzen.

NutzerInnen der App können im News-Bereich Neuigkeiten ansehen, diese mit „Gefällt mir“ markieren und kommentieren. Im Event-Bereich können die NutzerInnen die anstehenden Veranstaltungen finden, für diese zu- und absagen und sich für Dienste bei dieser anmelden. Außerdem können alle Events auch in den eigenen Smartphone Kalender übernommen werden. Im Dokumenten-Bereich können Dokumente angesehen und heruntergeladen werden. Zusätzlich können im Profil-Bereich die eigenen persönlichen Daten verwaltet werden.

Im Administrationsbereich können zusätzlich zu den Inhalten für News, Events und Dokumenten, die NutzerInnen und Rollen verwaltet werden.

3. Mindestanforderungen

Endgeräteunterstützung für die Apps:

- Webapp
 - Geräte: Smartphones, Tablets & PCs
 - Browser Version: Firefox, Edge, Chrome und Safari in der jeweils aktuellen Version und einer Vorversion
- iOS App
 - Geräte: 6s, 6s Plus, 7, 7 Plus, 8, 8 Plus, X, Xr, Xs, Xs Max, 11, 11 Pro, 11 Pro Max, 12, 12 mini, 12 Pro, 12 Pro Max, 13, 13 mini, 13 Pro und 13 Pro Max
 - OS-Versionen: iOS 14.0 und neuer
- Android App:
 - Geräte: Smartphones & Phablets mit large bis xlarge (4 – 6,9 Zoll) Screens und hdpi bis xxxhdpi (480 x 800 – 1.440 x 3.040 Pixeln) Auflösung
 - OS-Versionen Android 5.0 und neuer

Auf Grund der Vielzahl von Android (derzeit über 24.000) Endgeräten von über 1.000 Herstellern kann die einwandfreie Funktion der App nicht auf allen Geräten, die die obigen Mindestanforderungen erfüllen, sichergestellt werden. Aber natürlich wird die App auf einem Großteil der im Markt verfügbaren Geräte, die die obigen Mindestanforderungen erfüllen, problemfrei laufen.

4. Support

Dem Kunden wird ein persönlicher Ansprechpartner zur Seite gestellt, an welchen sich der Kunde mit Support-Anfragen wenden kann. Außerdem wird eine Reaktionszeit von 24h auf Support-Anfragen via E-Mail garantiert.

5. Datensicherung

4develope führt täglich eine Datensicherung durch. Parallel dazu ist es dem Kunden gestattet, seinerseits seine Daten zu sichern.

6. Verfügbarkeit

(1) Ziel-Verfügbarkeit. Der Auftragnehmer wird es unternehmen, dem Auftraggeber die vertragsgegenständliche Software mit einer Ziel-Verfügbarkeit von 99% im Kalendermonat während der Betriebszeit bereitzustellen.

(2) Betriebszeit. Die Betriebszeit ist Montag bis Sonntag von 0 bis 24 Uhr MEZ. Nicht zur Betriebszeit gehören vom Auftragnehmer per E-Mail angekündigte Wartungsarbeiten (z.B. Installation von Updates oder Upgrades) von bis zu 4 Stunden je Kalendermonat. Der Auftragnehmer wird sich bemühen, Wartungsarbeiten auf Wochenenden (Samstag/Sonntag) zu legen

(3) Verfügbarkeit. Die Leistungen gelten als verfügbar, wenn alle wesentlichen Funktionen ohne erhebliche dauerhaft verlängerte Antwortzeiten bereitstehen.

(4) Erreichte Verfügbarkeit. Bei der Berechnung der tatsächlich erreichten Verfügbarkeit ("Erreichte Verfügbarkeit") bleiben Ausfälle aufgrund höherer Gewalt (z.B. Streik, Unruhen, Naturkatastrophen, Epidemien) unberücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Zugangs-Sperrungen des Auftragnehmers, die der Auftragnehmer aus Sicherheitsgründen für erforderlich halten darf, sofern der Auftragnehmer angemessene Vorkehrung zur Sicherheit des Services getroffen hatte (z.B. Denial of Service Attacke, schwere Sicherheitslücke in einer genutzten Fremd-Software ohne verfügbaren Patch).

(5) Service Credits. Unterschreitet die erreichte Verfügbarkeit die Ziel-Verfügbarkeit in einem Kalendermonat, so hat der Auftraggeber einen Anspruch auf Service Credits in Höhe eines bestimmten Anteils an der für den Kalendermonat gezahlten Nutzungsgebühr nach Maßgabe der nachstehenden Auflistung:

- Tatsächliche Verfügbarkeit $\geq 99\%$: keine Service Credits
- Tatsächliche Verfügbarkeit $\geq 97\%$ und $<99\%$: 10 % Service Credits
- Tatsächliche Verfügbarkeit $\geq 95\%$ und $<97\%$: 15 % Service Credits
- Tatsächliche Verfügbarkeit $\geq 90\%$ und $<95\%$: 20 % Service Credits
- Tatsächliche Verfügbarkeit $<90\%$: 25 % Service Credits

Service-Credits werden dem Auftraggeber vom nächsten Rechnungsbetrag abgezogen. Eine Auszahlung von Service-Credits ist ausgeschlossen. Service Credits müssen innerhalb von sechs Wochen ab Ende des betreffenden Kalendermonats geltend gemacht werden.

(6) Kündigungsrecht. Unterschreitet die erreichte Verfügbarkeit in einem Kalendermonat 85% oder in zwei aufeinanderfolgenden Kalendermonaten jeweils 90%, hat der Auftraggeber das Recht, den Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende zu kündigen. Die Kündigung muss innerhalb von zwei Wochen ab Eintritt der Kündigungsvoraussetzungen erfolgen.

(7) Keine sonstigen Rechte und Ansprüche. Nach dem Verständnis und Willen der Parteien stellt eine Unterschreitung der Ziel-Verfügbarkeit keinen Mangel der Leistung des Auftragnehmers dar, sondern die

Regelungen zur Verfügbarkeit, Kündigung und den Service Credits stellen als Einheit die Konkretisierung der Leistung des Auftragnehmers und der Gegenleistung des Auftraggebers dar. Entsprechend bestehen bei einer Unterschreitung der Ziel-Verfügbarkeit neben den vereinbarten Service-Credits und Kündigungsrechten keine Ansprüche auf Minderung, und kein Recht zum Rücktritt vom Vertrag oder zur Kündigung des Vertrages.