

Leistungsbeschreibung AAREMO

Inhalt

1	Allgemeine Produktbeschreibung	2
2	Funktionalitäten	3
3	Ergänzende SLA	4
4	Pflegeleistungen	4
5	Leistungsabgrenzung	5
6	Datenumgang	5
7	Mitwirkungspflichten/ Systemanforderungen	5
8	Leistungen bei Vertragsbeendigung	5
9	Dokumentation / Weitere Dokumente	6
10	Verfügbarkeit	6

1 Allgemeine Produktbeschreibung

1.1 Allgemein

AAREMO ist eine cloudbasierte SaaS-Lösung zur internen Verarbeitung und Einsicht von ERP-Stammdaten. Die Software unterstützt Unternehmen dabei, Informationen zentral zu verwalten und digital abzubilden..

1.2 Produkt- und Lieferumfang

Einzelne Module sind nur mit dem ERP „HausPerfekt“ verfügbar.

Modul/Funktionsumfang	Enthalten im Grundmodus	Optional zubuchbar
Unternehmenseigene Domain	✓	✓
Objektstammdaten	✓	✓
Einheiten	✓	✓
Personenstammdaten	✓	✓
Dokumenteneinsicht	✓	✓
Auswertungsübersicht	✓	✓
Handwerkeraufträge		✓
Wiedervorlagen		✓
Laufende Buchhaltung		✓
Rechnungsverwaltung		✓
Online Belegprüfung		✓
Individuelle Rechteverwaltung		✓
E-Mail Vorlagen		✓
Automatische E-Mailverarbeitung		✓
Hausaushang		✓
Ticketsystem		✓
Datenänderungsanträge		✓
Zählerstandverwaltung (nur über ERP HP*)		✓
Zentrales-Informations-System (nur über ERP HP*)		✓

2 Funktionalitäten

2.1 Unternehmenseigene Domain

- Eigene Domain beispielhausverwaltung.aaremo.de

2.2 Objektstammdaten

- Bereitstellung und Verwaltung grundlegender Objektstammdaten (z. B. Adresse, PLZ, Ort).

2.3 Einheiten

- Automatische Übernahme der Einheiten/Garagen

2.4 Personenstammdaten

- Übernahme der Personen inkl. Rolle
- Personenbezogene Meldungsübersicht

2.5 Dokumenteneinsicht

- Einsicht aller Dokumente in einer Gruppierung oder Listenansicht

2.6 Auswertungsübersicht

- Tarifübersicht
- Information des belegten Speicherplatzes und freigeschalteten Einheiten

2.7 Handwerkeraufträge/Verträge

- Übersicht der Handwerkeraufträge & Vorgänge

2.8 Wiedervorlagen

- Möglichkeit zur Einsicht, Anlage und Bearbeitung von Wiedervorlagen

2.9 Laufende Buchhaltung

- Einsicht der Buchungskonten zu den jeweiligen freigeschalteten Objekten

2.10 Laufende Rechnungsverwaltung

- Einsicht der offenen und angewiesenen Rechnungen zu den jeweiligen freigeschalteten Objekten

2.11 Online Belegprüfung

- Übersicht aller Online Belegprüfungen

2.12 individuelle Rechteverwaltung

- Teammitgliedsübersicht inkl. Rechteverwaltung

2.13 E-Mail-Vorlagen

- Einsichtsmöglichkeit in E-Mail Vorlagen
- Möglichkeit zur Änderung der E-Mail Vorlagen

2.14 automatische E-Mail-Verarbeitung

- Eindeutiger E-Mail-Versand zu Meldungen

2.15 Hausaushang

- Anlage von Hausauhängen/Notizen
- Benachrichtigung an individuell viele Liegenschaften / Personenkreise

2.16 Datenänderungsanträge

- Änderung der Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Adressdaten und Namen
- Übernahme in das ERP-System nach Bestätigung der Hausverwaltung

2.17 Meldungen

- Integriertes Ticketsystem inkl. automatischer E-Mail-Verarbeitung
Direkte Zuweisung von E-Mail-Eingängen zu vorhandenen Meldungen

2.18 Zählerstandverwaltung (nur für ERP HP*)

- Erfassen von Zählerständen

2.19 Zentrales-Informations-System (nur für ERP HP*)

- Nachvollziehen und Erfassen von Z.I.S. Einträgen

*HP = ERP HausPerfekt

3 Ergänzende SLA

Supportanfragen können über das Kundenportal (Zendesk) eingereicht werden.

Die Bearbeitung der Tickets erfolgt innerhalb der folgenden Zeiten:

Montag bis Donnerstag: 09:00 – 12:00 Uhr & 14:00 – 16:00 Uhr

Freitag: 09:00 – 12:00 Uhr & 13:00 – 15:00 Uhr

(unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz der Auftragnehmerin)

4 Pflegeleistungen

4.1 Pflege des Produkts

AAREMO wird kontinuierlich weiterentwickelt. Technische und gesetzliche Anforderungen werden, soweit möglich, im Rahmen bestehender Module berücksichtigt. Für gesetzlich bedingte Neuanforderungen kann die Buchung zusätzlicher Module erforderlich sein.

4.2 Pflege der Schnittstellen

Damit die Datensätze von ERP und Portal dauerhaft abgeglichen werden, muss, sofern ein Dienst verwendet wird, der Dienst auf dem Datenbankserver aktiviert sein. Außerdem muss, sofern der Dienst genutzt wird, der Zeitraum der Aktualisierungen definiert werden, z.B. eine stündliche Aktualisierung. Es können auch händische Aktualisierungen erfolgen, sodass jederzeit ein Datenabgleich vollzogen werden kann.

5 Leistungsabgrenzung

Nicht Bestandteil des Produkts sind:

- Hardwarebereitstellung
- Netzwerk-/Serverinstallation
- Netzwerkadministration
- Steuer-/Rechtsberatung
- Schulungen (separat buchbar)

6 Datenumgang

Es werden täglich inkrementelle Backups des gesamten Servers erstellt. Diese werden exklusiv der Dokumente für 7 Tage auf einem deutschen Server gesichert. Des Weiteren werden nach jeder Datenaktualisierung Backups erstellt, welche die Datenbank des jeweiligen Kunden betrachtet und für zwei Wochen gehalten werden, bevor diese gelöscht werden. In Bezug auf die Dokumente wird eine Datensicherung aufgrund eines eigenen Servers/Hostings separat vollzogen. Dieser Server wird ebenfalls von dem gleichen deutschen Anbieter (Hetzner Online GmbH, Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen) verwaltet. Das Backup wird täglich inkrementell ausgeführt und nach 10 Tagen gelöscht. Die Aktualisierung bzw. Upload der Daten erfolgt ebenfalls verschlüsselt über das Protokoll HTTPS.

7 Mitwirkungspflichten/ Systemanforderungen

Das Portal ist eine Browseranwendung. Daher benötigen Sie zur Nutzung des Portals nur eine aktive Internetverbindung. Nutzbar ist die Anwendung über ein Smartphone, ein Tablet oder auch einen Computer bzw. Laptop.

Der Kunde ist verpflichtet, keine Inhalte einzubringen, durch die gegen gesetzliche Regelungen, Persönlichkeits- und Schutzrechte Dritter oder gegen die guten Sitten verstoßen wird. Er hat insbesondere die datenschutzrechtlichen Vorschriften zugunsten der Nutzer zu beachten und bleibt stets „Verantwortlicher“ der Datenverarbeitung.

Die eingegebenen Informationen werden vom Kunden verantwortet. Für Inhalte, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen, übernimmt dieser keine Verantwortung. Er haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Datenleitungen zu dem vertragsgegenständlichen Server. Gleiches gilt bei Stromausfällen und bei Ausfällen von Servern, die nicht im Einflussbereich des Lizenzgebers stehen.

8 Leistungen bei Vertragsbeendigung

Das Vertragsverhältnis läuft auf unbestimmte Zeit, mindestens jedoch zwei Jahre und kann mit einer Frist von drei Monaten zum Jahresende vom Kunden einerseits oder von UTS innovative Softwaresysteme GmbH schriftlich gekündigt werden. Jegliche in Zusammenhang stehenden Daten werden zum Ablauf des Vertragsverhältnisses unwiderruflich gelöscht.

9 Dokumentation / Weitere Dokumente

Es gibt folgende Dokumentationen:

- Anwenderhandbuch
- DSGVO Vertrag

10 Verfügbarkeit

Das Rechenzentrum und der Service werden an sieben Tagen pro Woche jeweils 24 Stunden pro Tag betrieben. Die geplante Verfügbarkeit des Webservers beträgt 95 % im Jahresmittel. Übergabepunkt ist der Ausgang des Rechenzentrums, in dem der Service betrieben wird. Störungen, deren Ursachen nicht im Verantwortungs- und Einflussbereich von Aareon liegen, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt und stellen keinen Mangel dar. Zur Wartung kann Aareon den Service aus technischen Gründen vorübergehend unterbrechen oder einschränken. Während der Zeiten, die außerhalb der Betriebs- und Servicezeiten liegen (Wartungszeiten), kann der Service dennoch, ggf. mit Unterbrechungen und Einschränkungen, verfügbar und dessen Nutzung technisch möglich sein. Es besteht jedoch kein Anspruch auf eine Nutzung. Falls während der Betriebs- und Servicezeiten ungeplante Wartungsarbeiten erforderlich werden und die Anwendung deshalb nicht zur Verfügung steht, wird Aareon den Kunden hierüber und über die voraussichtliche Dauer nach Möglichkeit rechtzeitig informieren. Aareon wird bei der Vornahme ungeplanter Wartungsarbeiten die Interessen der Kunden angemessen berücksichtigen. Bei der Berechnung der Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit sind Zeiten ungeplanter Wartungsarbeiten während der Betriebs- und Servicezeiten nicht zu berücksichtigen, die unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden nicht aufgeschoben werden konnten oder die Aareon nach einer Ankündigung mit einer Frist von wenigstens sechs Stunden durchführt.