

Service- und Supportleistungen Software

1. Anwendungsbereich

1.1 Die Supportleistungen für Software sind Gegenstand des Leistungsumfangs bei Lizenzierung der Software zu den Bedingungen des EUSA.

1.2 Die Support- und Serviceleistungen werden durch die dataglobal Heilbronn GmbH, Im Zukunftspark 10, D-74076 Heilbronn, (im folgendem „dataglobal“ genannt) oder durch qualifizierte Dritte, welche dataglobal hiermit beauftragt, erbracht.

2. Definitionen

2.1 Hauptversion (Major-Release) bezeichnet die führende Nummerierung einer Softwareversion.

2.2 Serviceleistungen sind solche kostenpflichtigen Leistungen von dataglobal, die nicht Supportleistungen sind.

2.3 Supportleistungen sind Leistungen im Sinne dieses Vertrags, welche Gegenstand des zwischen dataglobal und dem Kunden geschlossenen EUSA sind.

2.4 Unterversion (Minor-Release) bezeichnet die Versionierung innerhalb eines Major-Releases.

2.5 Update ist die Weiterentwicklung eines Softwarestands innerhalb eines Major Releases. Es wird zur Beseitigung von Fehlern, zur Funktionserhaltung und zur Funktionserweiterung zur Verfügung gestellt.

2.6 Upgrade ist der Wechsel eines Major-Releases auf die nächste Version. Innerhalb von Upgrades werden in der Regel wesentliche Funktionserweiterungen vorgenommen.

3. Supportleistungen von dataglobal

3.1 dataglobal erbringt die im Folgenden dargestellten Leistungen. Die Standard Supportleistungen sind mit der für die Lizenzierung der Software zu den Bedingungen des EUSA geschuldeten Vergütung abgegolten.

3.2 Gold-Support-Leistungen sind gesondert zu beauftragen und zu den sich aus Angebot und Auftragsbestätigung ergebenden Bedingungen zu vergüten

3.3 Supportleistungen

a. Ausliefern oder Bereitstellen von Updates (Minor-Releases) und Upgrades (Major-Releases) der Software nach Freigabe durch dataglobal.

b. Bereitstellen der Software-Dokumentation in elektronischer Form.

c. Supportlevel

(i) Standard Support

Standard-Support-Leistungen werden an Werktagen (Montag bis Freitag) zu den Bürozeiten zwischen 09:00 – 17:00 Uhr, CET, erbracht. An denen am Sitz von dataglobal geltenden gesetzlichen Feiertagen werden keine Leistungen erbracht.

(ii) Gold Support

Gold-Support-Leistungen werden an 365 Tagen, 7 Tage die Woche, 24 Stunden am Tag (Gold-Supportzeiten) erbracht. Anfragen werden dabei entsprechend ihrer Priorität (lit. e.) wie folgt angenommen:

Calls der Kategorie normal: 09:00 – 17:00 Uhr.

Calls der Kategorie hoch: 08:00 – 20:00 Uhr.

Calls der Kategorie kritisch: 24 Stunden am Tag.

d. dataglobal reagiert innerhalb nachfolgender Zeiten auf die vom Kunden gemeldeten Probleme:

- eine Arbeitsstunde nach Problemmeldung bei Priorität kritisch und hoch,
- 24 Arbeitsstunden nach Problemmeldung bei Priorität normal.

e. Folgende Prioritäten sind vereinbart:

- Priorität kritisch: Es liegt ein Problem vor, das zum Stillstand oder einer Störung der Software führt, wodurch der Geschäftsbetrieb des Kunden oder ein wesentlicher Teil hiervon zum Erliegen kommt.
- Priorität hoch: Es liegt ein Problem vor, das zu einer Störung der Software führt, wodurch der Geschäftsbetrieb des Kunden insgesamt oder in Teilen erheblich eingeschränkt ist.
- Priorität normal: Es liegt ein Problem vor, das zum Stillstand oder der Beeinträchtigung der Software führt, der Geschäftsbetrieb des Kunden hierdurch jedoch nur unwesentlich beeinträchtigt wird. Alle oder einzelne Funktionen oder Funktionalitäten der Software sind nutzbar oder jedenfalls eingeschränkt nutzbar.

f. „Reaktionszeit“ ist der Zeitraum zwischen Problemmeldung des Kunden, dem Beginn eines Support Calls und der Mitteilung einer Call-ID an den Kunden.

g. Die Problemmeldungen des Kunden werden ausschließlich entsprechend dem von dataglobal bereitgestellten und durch den Kunden ausgewählten Supportangebot abgewickelt. Hierzu hält dataglobal eine Telefon Hotline gemäß der im Vertrag vereinbarten Zeiten vor und ermöglicht dem Kunden weiter, Problemmeldungen per E-Mail oder Fax einzureichen.

h. dataglobal erbringt die vertraglichen Supportleistungen ausschließlich durch telefonische Beratung, Remote auf dem System des Kunden, E-Mail und/oder ftp. Der Kunde hat keinen Anspruch auf das kostenfreie Erbringen von Supportleistungen durch dataglobal am Ort der Installation. Beauftragt der Kunde die Supportleistungen am Ort der Installation, trägt er die hierbei entstehenden zusätzlichen Kosten.

3.4 Voraussetzung für das Erbringen der Supportleistungen:

a. Die Software ist auf einer Soft- und Hardwareumgebung zu betreiben, die mindestens den durch dataglobal bekanntgegebenen Systemvoraussetzungen entspricht.

b. Bei Veränderungen der beim Kunden vorhandenen Hard- und Softwareinfrastruktur, z. B. Versionsänderungen des Betriebssystems auf neue Systeme, Compiler, Datenbank etc., ist dataglobal nicht verpflichtet, kostenfrei eine neue Version der Software zur Verfügung zu stellen. Dem Kunden wird daher empfohlen, vor Veränderung seiner Hard- und Softwareinfrastruktur Rücksprache mit dataglobal zu halten, welche Auswirkungen die beabsichtigten Veränderungen auf die Software und deren Betrieb haben können.

c. Soweit für den Einsatz eines neuen Releases der Software erforderlich, sind Anpassungen von Hard- und Softwareumgebung durch den Kunden vorzunehmen. Dieses gilt insbesondere bezüglich neuer Versionen des Betriebssystems oder sonstiger, zur Anwendung des neuen Releases erforderlicher Drittsoftware.

d. Der Kunde hat durch ihn vorgenommene, zulässige Programmänderungen, z. B. Veränderungen der Masken und Schnittstellen, zu dokumentieren. Hierfür muss der Kunde zumindest

eine Liste der bei ihm geänderten Objekte der Software und entsprechende Differenzlisten führen.

e. Soweit der Kunde die Software ohne Rücksprache mit, und Genehmigung durch dataglobal bearbeitet, verändert oder mit anderen Softwareprodukten ganz oder teilweise in Verbindung bringt, können für bearbeitete oder veränderte Objekte eventuell keine Supportleistung im Rahmen des EUSA erbracht werden.

4. Zusätzliche Serviceleistungen

4.1 Der Kunde kann dataglobal mit dem Erbringen der nachfolgend aufgeführten Leistungen gegen Zahlung der bei dataglobal jeweils geltenden Vergütungssätze beauftragen. Voraussetzung ist eine gesonderte Vereinbarung. dataglobal ist nicht verpflichtet, diese Leistungen bereitzustellen.

4.2 Zu den vergütungspflichtigen Leistungen zählen:

- Schulung, Training und Zertifizierung von Mitarbeitern des Kunden für die Software.
- Beratung und Hilfestellung, die über den in diesem Vertrag vereinbarten Umfang hinausgeht.
- Beratung, Hilfestellung und Problemlösung zu Hardware oder Software von Drittanbietern, z.B. Betriebssystemen, Vergabe von Rechten, Datensicherung.
- Beratung und Hilfestellung zu dokumentierten Programmschnittstellen.
- Beratung betreffend den Einsatz der Software.
- Vor-Ort-Unterstützung und Dienstleistungen im Zusammenhang mit Problemen, die Gegenstand dieses Vertrags sind und im Rahmen dieses Vertrags nicht vor Ort bearbeitet werden. Vor-Ort-Unterstützung bei Installation, Konfiguration und Service der Hardware- und Softwareinfrastruktur und der Software.
- Wiederherstellen von Installationen nach Hard- oder Softwareproblemen

4.3 Vorgenannte Leistungen werden gegenüber dem Kunden auf Basis der jeweils aktuell geltenden bzw. vorab zwischen den Parteien vereinbarten Tagessätzen für Leistungen abgerechnet. Reisekosten und Spesen sind vom Kunden zu ersetzen.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Der Kunde hat eine funktionsfähige Hard- und Softwareinfrastruktur gemäß der mitgeteilten Systemvoraussetzungen bereit zu stellen.

5.2 Der Kunde ist verantwortlich für die regelmäßige, mindestens täglich durchzuführende Sicherung seiner Daten sowie deren Verfügbarkeit im Rahmen der Serviceleistungen.

5.3 Der Kunde ist verpflichtet, die Software entsprechend den Vorgaben der Dokumentation und gemäß der bekanntgegebenen Systemvoraussetzungen anzuwenden.

5.4 Der Kunde ist verpflichtet, beim Auftreten eines Problems den Mitarbeitern von dataglobal alle für das Erbringen der vertraglichen Leistung notwendigen Informationen in einer nachvollziehbaren Form und unverzüglich nach dem Auftreten des Problems zur Verfügung zu stellen. Der Kunde gewährleistet einen ungehinderten, vollständigen und störungsfreien Zugang zu seinen Geschäftsräumen und der Hard- und Softwareinfrastruktur, sofern seine Sicherheitsinteressen diesem nicht entgegenstehen.

5.5 Der Kunde trägt dafür Sorge, dass jederzeit mindestens ein fachkundiger, ausreichend in der Administration der Software sowie der Hard- und Softwareinfrastruktur geschulter, namentlich benannter Ansprechpartner zur Verfügung steht. Der Kunde trägt weiterhin dafür Sorge, dass von dataglobal bereitgestellte Informationen und

Unterlagen dem Ansprechpartner des Kunden zur Verfügung stehen. Der Kunde sorgt für eine angemessene Anzahl von geschulten Ansprechpartnern und für eine Stellvertreterregelung, so dass dataglobal jederzeit ein fachkundiger Ansprechpartner zur Verfügung steht.

Der Kunde stellt dataglobal die aktuellen und vollständigen Kontaktinformationen aller Ansprechpartner und deren Stellvertreter (Firmenadresse, Telefon-Nummer, E-Mail-Adresse) zur Verfügung.

5.6 Der Kunde informiert dataglobal unverzüglich schriftlich und detailliert über die Veränderungen in der Hard- und Softwareinfrastruktur, die während laufender (nicht abgeschlossener) Support Calls auf Kundenseite stattfinden.

6. Individuelle Beseitigung von Fehlfunktionen

6.1 Teilt der Kunde Fehlfunktionen mit, beginnt dataglobal innerhalb der in Ziff. 3.3 definierten Reaktionszeiten mit der Leistungserbringung. Auftretende Fehlfunktionen sind gegenüber dataglobal gem. Ziff. 5.4 zu dokumentieren.

6.2 dataglobal wird eine durch den Kunden ordnungsgemäß gemeldete Fehlfunktion nach eigener Wahl wie folgt beseitigen:

- Lieferung eines Patches / Hotfixes
- Lieferung einer neuen Programmversion, welche den Fehler nicht mehr beinhaltet.
- Anleitung des Kunden zur Umgehung des Problems oder zur Beseitigung der Fehlfunktion. Soweit zumutbar, wird der Kunde diese Anleitung durch kompetentes eigenes Personal umsetzen.
- Die Beseitigung einer Fehlfunktion am Ort des Kunden erfolgt nur dann, wenn keine der vorgenannten Maßnahmen erfolgreich ist.

6.3 Kann im Rahmen eines Testlaufs die mitgeteilte Fehlfunktion nicht festgestellt werden bzw. stellt sich heraus, dass keine durch dataglobal verschuldete Fehlfunktion vorliegt, trägt der Kunde die Kosten des Tests gem. der aktuellen Preisliste von dataglobal. Dieses gilt insbesondere, wenn die Fehlfunktion auf der unsachgemäßen Nutzung der Software durch den Kunden beruht, oder durch Software anderer Anbieter oder die eingesetzte Hardware verursacht wird.

7. Vergütung

7.1 Die Vergütung für Standard Supportleistungen ist mit der für die Nutzung der Software gem. dem EUSA zu zahlender Vergütung abgegolten.

7.2 Die Vergütung für darüberhinausgehende Leistungen ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot und der Auftragsbestätigung und werden zu den dort näher definierten Bedingungen abgerechnet.

8. Vertragsdauer

Die Vertragslaufzeit richtet sich nach der Laufzeit des Softwarenutzungsvertrags gem. den Bestimmungen des EUSA.

9. Schlussbestimmungen

Soweit hier nicht abweichend vereinbart, gelten im Übrigen die Bestimmungen des EUSA.