

# Leistungsbeschreibung Support und Softwarepflege

## 1 Allgemeines

Die Support und Software-Pflegevereinbarung konkretisiert die von der intarsys consulting GmbH (im Folgenden intarsys genannt) an den Kunden zu erbringenden Leistungen für Support und Softwarepflege.

Die Überlassung der für die Softwarepflege benötigten Telekommunikations-Infrastruktur sowie der notwendigen Software sind nicht Gegenstand dieser Leistung.

## 2 Leistungsgegenstand

Gegenstand ist die Erbringung der in dieser Leistungsbeschreibung dokumentierten Support- und Softwarepflegeleistungen für Softwareprodukte, für die intarsys diese Leistung anbietet, in der jeweils letzten freigegebenen überlassenen Programmversion inklusive aller erworbenen optionalen Erweiterungen oder Zusatzlizenzen.

Weitere Softwarekomponenten und / oder kundenspezifische Anpassungen der Software sind in dieser Leistungsbeschreibung nicht abschließend geregelt. Für sonderangepasste Software gilt diese Leistungsbeschreibung nur hinsichtlich der Basissoftware.

## 3 Leistungsumfang

### 3.1 Übersicht vereinbarter Leistungen

intarsys erbringt im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung die nachfolgenden Support- und Pflegeleistungen:

- a. User Help Desk gemäß Ziff. 4;
- b. Unterstützung bei Softwarestörungen und Softwarefehlern gemäß Ziff. 5;
- c. Überlassung von Weiterentwicklungen der Software (Upgrade) gemäß Ziff. 6.

Alle weiteren Leistungen, die intarsys in Zusammenhang mit der Software erbringt, z. B. Installation, Schulung, Administration, Konfigurationsanpassung, usw. müssen vom Kunden gesondert beauftragt und vergütet werden, soweit im Folgenden nichts anderes vereinbart ist.

## 3.2 Delegation an Partner

Mit dem Einverständnis des Kunden kann intarsys Teile der Leistungen an seine Partner delegieren. Supportanfragen sind folgendermaßen klassifiziert:

- 1st Level Support:
  - Annahme und Qualifizierung der Supportanfrage
  - Lösung für Supportanfragen in Form von Unterstützung zur Fehlervermeidung und Lieferung von Korrekturen (Fixes)
- 2nd Level Support
  - Lösung für produktspezifische Supportanfragen auf Script-Ebene in Form von Unterstützung zur Fehlervermeidung und Lieferung von Korrekturen (Fixes)
- 3rd Level Support
  - Lösung für produktspezifische Supportanfragen auf Source-Code-Ebene (Java) in Form von Lieferung von Updates/Upgrades/Korrekturen (Fixes)

## 3.3 Systemverantwortliche

Die Support- und Pflegeleistungen werden auf Seiten des Kunden ausschließlich von den genannten Systemverantwortlichen oder von deren Vertretern angefordert. Diese sind bei Beauftragung dieser Leistung bei intarsys durch den Kunden anzugeben. Der Wechsel der Systemverantwortlichen oder ihrer Vertreter ist intarsys schriftlich mitzuteilen. Als Systemverantwortlich können nur solche Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen des Kunden benannt werden, die in der Bedienung der Software ausreichend geschult sind.

## 3.4 Verfügbarkeit

intarsys gewährleistet nicht die unterbrechungsfreie Betriebsbereitschaft der in Ziff. 2 genannten Software.

## 4 User Help Desk (Support)

Der Kunde erhält während der üblichen Leistungszeit (Ziff. 8) von intarsys telefonisch/per E-Mail Hilfe bei Störungen der Software sowie Unterstützung bei anwendungsbezogenen Fragen. Anfragen, die wegen fehlender Inanspruchnahme der angebotenen Schulungen oder fehlender Benutzung des Handbuches entstehen, rechnet intarsys entsprechend der gültigen Preisliste ab. intarsys informiert den Kunden vorab, wenn die Anfrage nicht von der Pflegeleistung umfasst ist.

## **5 Unterstützung bei Softwarestörungen oder Softwarefehlern (Update)**

### **5.1 Leistung**

Durch die Pflegeleistungen können sich Abweichungen von den in Handbüchern, Prospekten und sonstigen Abbildungen enthaltenen Spezifikationen ergeben.

intarsys unterstützt den Kunden bei Störungen und Fehler der Software, die die Tauglichkeit der Software zum üblichen oder vertraglich vereinbarten Gebrauch mehr als nur unerheblich beeinträchtigen. Fehler im Sinne dieser Vereinbarung sind Abweichungen von dem vertraglich vereinbarten Funktionsumfang der Software. Die Erbringung der Leistung durch intarsys setzt voraus, dass die aufgetretenen Fehler und Störungen der Software von intarsys zurechenbar und reproduzierbar sind.

#### **5.2 Mitwirkungspflicht des Kunden**

Der Kunde wird bei Auftreten von Störungen oder Fehlern der Software intarsys schriftlich gemäß einem der von intarsys zur Verfügung gestellten Fehlermeldeverfahren informieren.

Der Kunde wird intarsys die zur Durchführung der Fehleridentifizierung erforderliche Unterstützung gewähren. Er wird insbesondere, falls vereinbart, Zugang zu dem Referenzsystem oder dem Produktivsystem gewähren (Online-Zugriff und ggf. auch Zugang vor Ort) und intarsys unverzüglich alle vorhandenen Unterlagen über Art und Auftreten der Abweichungen zur Verfügung stellen, die es intarsys ermöglichen, den Fehler zu reproduzieren. Dies sind insbesondere:

- Benennung der verwendeten Betriebssystemplattform (Release und Service-Pakete) und der verwendeten Java Runtime;
- Überlassung der Ein-/Ausgabedaten oder Dateien, welche den Fehler produziert haben;
- Trace- / Logginginformationen der Software von Server und/oder Client;
- Beschreibung aller Konfigurationsdateien (Properties);
- Überlassung von Systemprotokollen, Speicherauszügen, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung des Fehlers geeignete Unterlagen.

### **5.2 Vorgehensweise**

Nach Maßgabe der unten genannten Reaktionszeiten wird intarsys die Ursache der Störung eingrenzen und eine Fehlerdiagnose vornehmen und gemeinsam mit dem Kunden versuchen, die Störung oder den Fehler durch telefonische Unterstützung oder durch Fernwartung zu beheben.

intarsys wird nach Maßgabe der nachfolgenden Definitionen unter Berücksichtigung der Einschätzung des Kunden die Klassifizierung des Fehlers vornehmen und mit der Unterstützungsleistung beginnen:

F1 (fataler Fehler)	Zentrale Komponenten stehen nicht zur Verfügung. Die Software kann nicht ausgeführt werden.	4 Arbeitsstunden
F 2 (schwerer Fehler)	Einzelne Funktionen oder Komponenten der Software stehen nicht zur Verfügung. Die Software ist nur in Teilbereichen nutzbar. Der Kunde kann die Software nur mit erheblichen Einschränkungen nutzen. Die unterstützten Geschäftsprozesse können nur mit Einschränkungen abgewickelt werden	4 Arbeitstage
F 3 (einfacher Fehler)	Weniger wichtige Funktionen der Software können nicht oder nur mit Einschränkungen genutzt werden. Der Kunde kann die Software mit zumutbaren Einschränkungen nutzen. Die unterstützten Geschäftsprozesse können mit zumutbaren Einschränkungen abgewickelt werden.	10 Arbeitstage

Die Behebung eines Fehlers geschieht durch Mitteilung geänderter Bedienungsanweisungen oder durch die Lieferung von Korrekturen gegebenenfalls auch in Form von neuen Programmständen der Software. Ist die Behebung eines Fehlers mit angemessenem Aufwand nicht möglich, ist die Herstellung der Betriebsbereitschaft der Software durch Umgehung (Workaround) des Fehlers zulässig. Die Auslieferung einer Korrektur oder eines Workarounds erfolgt unmittelbar nach Fertigstellung, soweit Fehler der Kategorie F 1 und F 2 betroffen sind. Die Bearbeitung von Fehlern der Kategorie F 3 erfolgt im Rahmen der normalen Entwicklung und Releaseplanung.

Die Reaktionszeit beginnt mit Eingang einer ordnungsgemäßen Fehlermeldung, wenn die Fehlermeldung außerhalb der Supportzeit (Ziff. 8) bei intarsys eingeht, am darauf folgenden Arbeitstag. Alle gemäß dieser Leistungsbeschreibung zu erbringenden Pflegeleistungen finden ausschließlich innerhalb der in dieser Leistungsbeschreibung definierten Supportzeiten von intarsys statt. Sollen Pflegeleistungen außerhalb dieser Supportzeiten erbracht werden, so muss dies gesondert vereinbart und vergütet werden.

Falls intarsys den Fehler nicht auf Basis der gegebenen Informationen identifizieren kann, hat der Kunde intarsys Zugang zu einem System zu gewähren, auf dem der Fehler identifizierbar ist. Dies kann das Produktiv- oder ein Referenzsystem sein. Sinnvoll ist, dass der Kunde den Online-Zugriff zulässt (Fernwartung). Andernfalls sind die durch den Zugang vor Ort auftretenden Mehrkosten vom Kunden zu tragen.

Die Einhaltung der Reaktionszeit setzt voraus, dass der Kunde intarsys die Möglichkeit der Erbringung der Pflegeleistungen mittels Fernwartung zur Verfügung stellt. Der Kunde trägt die Mehrkosten, wenn er intarsys nicht die Leistungserbringung nach den Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung ermöglicht (z. B. keine Fernwartung zulässt).

### **5.3 Leistungen für Software Dritter**

Sofern der Fehler an Software auftritt, die zwar Gegenstand des Software-Lizenzvertrags gemäß Ziff. 1 ist, aber von Dritten geliefert worden ist, gelten die oben genannten Reaktionszeiten mit der Maßgabe, dass die für die Erbringung der Pflegeleistung benötigte Zeit von der Organisation des Dritten abhängt. Dritte im Sinne dieses Absatzes sind Anbieter der zum Betrieb der intarsys-Software benötigten Komponenten wie z.B. Datenbanken, Betriebssysteme, Auswertungssoftware, Kommunikationssoftware, also aller Softwarekomponenten, die intarsys nicht selbst herstellt, aber zum Betrieb ihrer Software benötigt oder benutzt.

## **6 Überlassung von Weiterentwicklungen der Software (Upgrade)**

### **6.1 Leistung**

intarsys entwickelt die Software im Hinblick auf Qualität und Funktionalität weiter und pflegt die dazugehörige Dokumentation. intarsys informiert den Kunden rechtzeitig über jeweils neue Programmstände (Service-Packs, Service-Releases oder Releases) und stellt dem Kunden die neuen Programmstände der zu pflegenden Software zur Verfügung. Umfasst von Weiterentwicklungsleistungen ist die Anpassung der Software an neue Betriebssystem- und Datenbankversionen. Die Installation sowie die individuellen Anpassungen der Software sind vom Kunden durchzuführen. Der Kunde ist verpflichtet, alle im Rahmen der Pflege gelieferten Programmstände in angemessener Frist zu installieren, es sei denn, dies ist mit einem unzumutbaren Nachteil für ihn verbunden. Ein solcher Nachteil liegt zum Beispiel vor, wenn der Einsatz des neuen Releases der Software dazu führt, dass der Kunde seine Hard- und Softwareumgebung in einer Weise aufrüsten muss, die nicht dem Stand der Technik entspricht. Bei Unzumutbarkeit kann der Kunde die beschriebene Leistung aus wichtigem Grund kündigen. intarsys kann in diesem Fall die Pflegeleistungen gegen Vergütung nach Aufwand anbieten.

### **6.2 Abgrenzung individueller Anpassungen**

Die Pflegeleistungen erstrecken sich nicht auf Individualsoftware, individuell für den Kunde angepasste, konfigurierte oder vom Kunde oder von Dritten veränderte Software, es sei denn, solche Leistungen werden von dem Kunde gegen entsprechende Vergütung gesondert beauftragt. Softwaremodifikationen und Softwareerweiterungen sowie die Übertragung von solchen Modifikationen, Erweiterungen, Konfigurationen oder Parametrisierungen in weiterentwickelte Versionen der Software übernimmt intarsys gegen Vergütung nach Aufwand und nach gesonderter Beauftragung durch den Kunde.

### **6.3 Abgrenzung erheblicher Weiterentwicklungen**

intarsys behält sich vor, Weiterentwicklungen erheblichen Umfangs, die über die Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen erforderlich sind, über eine zusätzliche Upgrade-Lizenz verfügbar zu machen. intarsys wird diese Notwendigkeit 3 Monate vor dieser neuen Version bekannt geben. In diesem Fall wird dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt.

## 6.4 Notwendige Erweiterung zu Grunde liegender Soft-/Hardware

Vorsorglich weist intarsys darauf hin, dass durch die Installation von neuen Releases oder neuen Softwarekomponenten eine Erweiterung der Betriebshard- und/oder -software notwendig werden kann, deren Kosten vom Kunden zu tragen sind, es sei denn, es ist ihm unzumutbar. Dies ist dann der Fall, wenn die technische Anpassung nicht dem Stand der Technik entspricht. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, die beschriebene Leistung aus wichtigem Grund zu kündigen.

## 7 Rechtseinräumung

Die Leistungsbeschreibung für Support und Softwarepflege gilt ausschließlich für überlassene Software, die gemäß den Lizenzbestimmungen und Systemvoraussetzungen (Datenblatt) der eingesetzten Software und den Allgemeinen Vertragsbedingungen von intarsys genutzt wird. Ändern sich diese Voraussetzungen, sind entsprechende Nachträge zu erstellen, wobei sich intarsys vorbehält, diese Nachträge ggf. nicht anzubieten.

## 8 Kommunikation, Leistungszeit

### 8.1 Kommunikation

intarsys erbringt alle Pflegeleistungen telefonisch, per E-Mail oder mittels Datenfernübertragung montags bis freitags von 9.30 bis 16.30 Uhr, mit Ausnahme von Feiertagen, am Sitz von intarsys. Sollen Pflegeleistungen außerhalb dieser Leistungszeiten erbracht werden, so muss dies gesondert vereinbart und vergütet werden.

Der Kunde hält hierfür die technischen Möglichkeiten und den Zugang vor und trägt die Telekommunikationskosten. Für die Inanspruchnahme der Pflegeleistungen hat der Kunde folgende Möglichkeiten:

E-Mail: [support@intarsys.de](mailto:support@intarsys.de)  
Tel.-Nr.: +49 721/38479-20

## 9 Leistungsabgrenzungen

Im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung ist intarsys nicht zur Beseitigung von Störungen und Mängeln verpflichtet, die ihre Ursache nicht in der zu pflegenden Software haben oder die durch äußere Einflüsse, höhere Gewalt, Bedienungsfehler, unsachgemäße Benutzung (z. B. Nutzung der Software in nicht zugelassener DV-Umgebung, eigenmächtige Änderung der Software durch den Kunden) oder Beschädigung verursacht werden.

## **10 Vergütung**

### **10.1 Vergütungssatz**

intarsys erhält für die Pflegeleistungen die vertraglich vereinbarte jährliche Vergütung zuzüglich Umsatzsteuer.

In der Vergütung sind Support- und Pflegearbeiten, die aufgrund von Fehlbedienung oder fahrlässiger bzw. vorsätzlicher Beschädigung oder Veränderung der Softwareprodukte entstanden sind, nicht enthalten. Diese Support- und Pflegearbeiten werden auf der Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze von intarsys nach entstandenem Zeitaufwand berechnet.

Preisanpassungen nach schriftlicher Ankündigung bleiben intarsys vorbehalten. Diese wirken sich jedoch erst ab der nächsten Rechnungsstellung aus. Der Kunde kann in diesem Fall den Vertrag auf den Zeitpunkt der Preisanpassung mit einer Frist von 3 Monaten kündigen.

### **10.2 Erweiterung des Nutzungsumfangs**

Erhöht sich die Überlassungsvergütung durch Erweiterung des Nutzungsumfangs, z. B. durch Erhöhung der Anwenderzahl oder durch den späteren Erwerb von Zusatzmodulen oder weiteren Produkten von intarsys, erhöht sich die Berechnungsgrundlage für die Pflegevergütung entsprechend. intarsys ist berechtigt, ab diesem Zeitpunkt die dadurch erhöhte Pflegevergütung zu verlangen.

### **10.3 Zahlungskonditionen**

intarsys berechnet die Vergütung kalenderjährlich im Voraus. Unterjährige Teilbeträge werden entsprechend den verbleibenden Monaten bis zum Jahresende berechnet. Die Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Zugang ohne Abzug auf das angegebene Konto von intarsys zahlbar. Befindet sich der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug, ist intarsys berechtigt, ihre Leistungen zurückzubehalten.

Bei Arbeiten im Hause des Kunden berechnet intarsys entstandene Nebenkosten (Reisekosten, Reisezeiten, Übernachtungskosten und Spesen) entsprechend ihrer aktuell gültigen Preisliste für Dienstleistungen ab.

## **11 Leistungsbeginn und -beendigung**

### **11.1 Leistungsbeginn**

Der Leistungszeitraum gemäß dieser Leistungsbeschreibung beginnt mit der Auftragsbestätigung durch intarsys und wird auf unbegrenzte Zeit geschlossen. Er erlangt Gültigkeit mit Einhaltung aller nachfolgenden Bedingungen:

- a. Die Software ist zum Zeitpunkt des Leistungsbeginns die aktuelle Version; ältere Versionen müssen vorgängig auf Kosten des Kunden aktualisiert werden.
- b. Einhaltung des Softwarelizenzvertrages, welcher der Kunde mit dem Erwerb der Software erhalten hat.
- c. Der Kunde muss ordnungsgemäß bei intarsys registriert sein (falls die Software nicht direkt bei intarsys, sondern von einem Dritten bezogen wurde).

### **11.2 Leistungsbeendigung**

Die Mindestlaufzeit der beschriebenen Leistung beträgt drei Jahre.

Jeder Vertragspartner ist berechtigt, diese Leistung mit einer Frist von sechs Monaten zum Leistungsende zu kündigen, erstmals jedoch zum Ablauf des dritten Leistungsjahres soweit nichts anderes vereinbart ist. Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Vertragspartnern vorbehalten.

Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Kündigung hat per Einschreiben zu erfolgen.

## **12 Schlussbestimmungen**

Beide Vertragsparteien können die vereinbarte Leistung aus dieser Leistungsbeschreibung an Rechtsnachfolger übertragen. Hinsichtlich der Übertragung auf Rechtsnachfolger gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB Stand 10/2015) von intarsys.