

Leistungsbeschreibung Support und Softwarepflege

1 Allgemeines

Die Support und Software-Pflegevereinbarung konkretisiert die von der intarsys AG (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 dieses Vertrages.

2 Vertragsgegenstand

Gegenstand ist die Erbringung der in dieser Leistungsbeschreibung dokumentierten Support- und Softwarepflegeleistungen für die bei intarsys erworbenen Softwareprodukte, für die intarsys diese Leistung anbietet, in der jeweils letzten freigegebenen und dem Kunden 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 dieser Vertrag nur hinsichtlich der Basissoftware.

3 Leistungsumfang

3.1 Übersicht vereinbarter Leistungen

intarsys erbringt im Rahmen dieses Vertrages 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 projektspezifische 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 dem genannten Systemverantwortlichen oder von dessen Vertreter angefordert. Diese sind bei Beauftragung dieser Leistung bei intarsys durch den Kunden anzugeben. Der Wechsel des Softwareverantwortlichen oder seines Vertreters ist intarsys schriftlich mitzuteilen. Zum Systemverantwortlichen und seinem Vertreter können nur solche Mitarbeiter 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 Handbuchs 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

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.

5.3 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:

Fehlerklasse	Fehlerbeschreibung	Reaktionszeit
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 im vorliegenden Vertrag 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).

5.4 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.

6.2 Abgrenzung individueller Anpassungen

Pflegeleistungen für individuelle Anpassungen an der Software sind nur dann Bestandteil dieses Vertrags, wenn Sie und die zugehörige Vergütung ausdrücklich vereinbart sind. Andernfalls ist der anfallende Aufwand für die Migration von individuellen Anpassungen vom Kunden zu tragen. Installations- und Testaufwand sind in jedem Fall vom Kunden zu tragen.

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 Betriebssystem- und/oder -software notwendig werden kann, deren Kosten vom Kunden zu tragen sind.

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

Tel.-Nr.: 0721/38479-10

Fax-Nr.: 0721/38479-60

9 Leistungsabgrenzungen

Im Rahmen dieses Pflegevertrages 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 Leistungen gemäß Ziff. 3 eine jährliche Vergütung gemäß Preisliste bzw. Angebot. Die Mindestlaufzeit des Vertrags beträgt 3 Jahre. Bei befristeten Aktionspreisen wird der reguläre Listenpreis vor Beginn der Aktion zu Grunde gelegt.

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 bleiben 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 Vertragsabschluss, Vertragsbeginn, Vertragsbeendigung

11.1 Vertragsbeginn

Der Vertrag 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 Vertragsabschlusses die aktuelle Version; ältere Versionen müssen vorgängig 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 Vertragsbeendigung

Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Pflegevertrag mit einer Frist von sechs Monaten zum Vertragsjahresende zu kündigen, erstmals jedoch zum Ablauf des dritten Vertragsjahres. Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Vertragspartner vorbehalten.

12 Schlussbestimmungen

12.1 Rechtsnachfolger

Beide Vertragsparteien können diesen Vertrag an Rechtsnachfolger übertragen. Hinsichtlich der Übertragung auf Rechtsnachfolger gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

12.2 Ausschließlichkeit

Diese Vereinbarung enthält sämtliche Absprachen der Parteien. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages, Kündigungen sowie der Verzicht auf Ansprüche aus diesem Vertrag bedürfen der Schriftform. Nicht ausreichend hierfür ist das Versenden eines E-Mails, es sei denn, aus diesem Vertrag ergibt sich etwas anderes.

12.3 Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertrag ist Karlsruhe.

12.4 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. An Stelle der unwirksamen Bestimmungen werden die Vertragspartner eine Ersatzregelung vereinbaren, die dem mit der unwirksamen Bestimmung angestrebten Zweck möglichst nahe kommt.

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB Stand 10/2017) von intarsys AG.