

# Bestimmungen für Support und Softwarepflege

## 1. Nutzung der Support- und Pflegeleistungen

- 1.1 estos entwickelt und vertreibt Softwareprodukte (im Folgenden „Programme“) und übernimmt gegenüber dem PARTNER (im Folgenden „LEISTUNGSNEHMER“) den Support und die Pflege für diese Programme, mit dem in der Leistungsbeschreibung definierten Umfang.
- 1.2 Für bestimmte Programme stellt estos kostenlose Demo-, Test- oder Vorführversionen bereit. Solche Versionen sind von diesem Vertrag und, soweit gesetzlich zulässig, von der Gewährleistung ausgeschlossen.

## 2. Mitwirkungspflichten

- 2.1 Der LEISTUNGSNEHMER wird estos bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, estos auf seine Anforderung in Textform Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
- 2.2 Der LEISTUNGSNEHMER hat estos im Bedarfsfall den Zugang zu den Datenverarbeitungsanlagen, auf denen die Programme installiert sind, zu gestatten. Der LEISTUNGSNEHMER stellt die für die Durchführung aller Arbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen) in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung. Sollte der Zugang aus einem vom LEISTUNGSNEHMER zu vertretendem Grunde nicht per Fernwartung erfolgen, werden die Arbeiten auf der Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze (Arbeits- und Reisezeit) zzgl. der angefallenen Reise- und Übernachtungskosten von estos berechnet. In solchen Fällen behält sich estos vor die Supportarbeiten an kompetente Subunternehmer zu vergeben.
- 2.3 Der LEISTUNGSNEHMER benennt estos einen sachkundigen Ansprechpartner, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.
- 2.4 Es obliegt dem LEISTUNGSNEHMER, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und seine Soft- und Hardwareumgebung ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

### 3. Vergütung und Erweiterung

Im Falle von kostenpflichtigen Leistungen ergibt sich die Vergütung grundsätzlich aus der zum Zeitpunkt des Abschluss, der Verlängerung oder Erweiterung gültigen Preisliste, unter bestimmten Voraussetzungen kann sich eine abweichende Vergütung auf Grund eines individuellen Angebots ergeben. Bei Erweiterungen der Programme, z.B. Nachlizenzierung von Benutzern oder Leistungsmerkmalen, müssen die Leistungen dieses Vertrages ebenfalls entsprechend erweitert werden. Wird die Anpassung versäumt, ist der Leistungserbringer, bis zur Heilung des Versäumnisses, nicht mehr an die Verpflichtungen aus diesem Vertrag gebunden.

### 4. Nutzungsrechte

4.1 Sofern an anderer Stelle nichts Abweichendes geregelt wird, erhält der LEISTUNGSNEHMER an den Vertragsgegenständen, die ihm im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen nach diesem Vertrag überlässt, die gleichen Nutzungsrechte wie an den ursprünglichen Vertragsgegenständen.

4.2 Nimmt der LEISTUNGSNEHMER Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht am ersetzten Vertragsgegenstand.

### 5. Gewährleistung

Der Leistungserbringer gewährleistet, dass die Support- und Pflegeleistung während der Laufzeit die in der Leistungsbeschreibung dargelegte Beschaffenheit hat.

# Leistungsbeschreibung „Basis Support“

## 1. Leistungsumfang

Der estos Basis Support berechtigt den LEISTUNGSNEHMER Programmfehler und -probleme, unter Einhaltung der Regeln dieser Anlage, zu melden (im Folgenden „Fehlermeldungen“). estos wird sich ernstlich bemühen Fehlermeldungen zu untersuchen und einzugrenzen, und die Programme wieder in einem möglichst fehlerfreien Zustand zurückzusetzen (im Folgenden „Fehlerbeseitigung“).

## 2. Fehlermeldung

2.1 Fehlermeldungen können während unserer Servicezeiten entgegengenommen werden. Um mit der Untersuchung einer Fehlermeldung zu beginnen benötigen wir mindestens,

- (a) eine aussagekräftige Beschreibung des Vorfalls,
- (b) den Zeitpunkt und die Dauer des Vorfalls,
- (c) Angaben zu Art (z.B. Benutzer, Leitung, Gerät) und Umfang (z.B. Anzahl, Standorte, Server) der betroffenen Objekte,
- (d) Angaben zur Reproduzierbarkeit des Vorfalls und
- (e) eine Beschreibung welche Schritte Sie bereits unternommen haben, um das Problem zu beheben.

Während der Bearbeitung der Fehlermeldung kann sich ein zusätzlich Informationsbedarf ergeben.

2.2 Fehlermeldungen die nicht unverzüglich, spätestens jedoch zehn (10) Kalendertage nach ihrem Bekanntwerden, bei estos gemeldet werden können zurückgewiesen werden.

## 3. Bewertung

Die Bewertung und Priorisierung von Fehlermeldungen erfolgt primär nach Gewichtung des Fehlerbildes. Die Verfügbarkeit eines technischen Workarounds kann die Priorität einer Fehlermeldung reduzieren.

Priorität	Beeinträchtigung	Beispiel
1	Totalausfall	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausfall des Gesamtsystems</li> <li>• Ausfall des zentralen Serverdienstes</li> <li>• Genereller Verbindungsausfall</li> </ul>
2	Kritischer Fehler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhebliche Beeinträchtigung des Gesamtsystems</li> <li>• Ausfall einer wichtigen Teilfunktion (z.B. Telefoniesteuerung)</li> <li>• Nutzung insgesamt mit Einschränkungen weiterhin möglich</li> </ul>
3	Unkritischer oder sporadischer Fehler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausfall einer Teilfunktion minderer Bedeutung</li> <li>• Zeitlich begrenzter Ausfall einer Teilfunktion</li> <li>• Geringe Beeinträchtigung in der Nutzung der Software</li> </ul>

## 4. Beschränkungen

- 4.1 Ausgenommen vom Leistungsumfang sind Fehlermeldungen,
- für veraltete Versionen der Programme (nur die aktuelle und vorhergehende Version),
  - für Programmen, die bereits ihr End-of-Maintenance-Datum erreicht haben,
  - deren Ursache auf die Nutzung von Hardware, Software oder Diensten von Dritten zurückzuführen ist, die nicht von estos bereitgestellt wurden (u.a. unzureichende Bandbreite, Softwarefehler in Applikationen Dritter),
  - deren Ursache auf die Nutzung von estos Software zurückzuführen ist, die nicht Bestandteil dieses Vertrages ist,
  - die bei der Nutzung von Demo-, Test- und Vorführversionen auftreten, und
  - die durch Versäumnisse bei der Konfiguration, nicht Berücksichtigung der veröffentlichten technischen Dokumentation (z.B. Systemanforderungen, Betriebsanleitungen), oder der Nutzung in einer nicht vereinbarten Weise entstehen.
- 4.2 Ausgenommen sind ferner alle nicht in diesem Vertrag zugesicherten zusätzlichen Leistungen, wie bspw. die Installation der Software, individuell vom Kunden gewünschte Anpassungen, Änderungen an der Hardware, der Infrastruktur oder den Betriebssystemen des Kunden.