

# **Software Wartungsservice**

Version 1.0

## Inhaltsverzeichnis

1.	Serviceleistungen.....	3
1.1.	Softwarepflege (Upgrades/Updates/Service-Packs) .....	3
1.2.	Software-Support .....	3
2.	Support Levels .....	3
2.1.	First Level Support (Help Desk des Kunden) .....	3
2.2.	Second Level Support .....	4
2.3.	Ausgeschlossene Leistungen .....	4
3.	Mitwirkungspflicht des Kunden.....	5
3.1.	Unterstützungsleistungen durch den Kunden.....	5
3.2.	Datenspeicherung und Sicherung .....	5
3.3.	Testläufe .....	5
4.	Rügeobliegenheit / Gewährleistung .....	5
4.1.	Fehlerfreiheit und Funktionsfähigkeit.....	5
4.2.	Gewährleistung und Nachbesserung.....	6
4.3.	Entfall der Gewährleistung .....	6
4.4.	Gewährleistungsfrist .....	6

## **1. Serviceleistungen**

Serviceleistungen umfassen Softwarepflege und Softwaresupport.

### **1.1. Softwarepflege (Upgrades/Updates/Service-Packs)**

Softwarepflege wird nur für das jeweils aktuelle Hauptrelease (1.0, 2.0, etc.) der Software gemäß den folgenden Regelungen geleistet.

Softwarepflege ist die Zurverfügungstellung von Upgrades, Updates und Service-Packs. Der Kunde erhält Upgrades, Updates und Service-Packs zur vorhandenen Software in dem Umfang, in dem sie generell Kunden mit Supportvertrag verfügbar gemacht werden.

3Soft ist aufgrund dieses Vertrages nicht verpflichtet, Upgrades, Updates oder Service-Packs für vorhandene Software zu erstellen. 3Soft behält sich vor, für die vorhandene Software teilweise oder insgesamt keine Upgrades, Updates oder Service-Packs zu entwickeln.

3Soft behält sich ferner vor, im Rahmen von Upgrades, Updates oder Service-Packs einzelne Funktionalitäten, Features oder Bestandteile der vorhandenen Software zu ändern bzw. – soweit diese Funktionalitäten nicht mehr genutzt werden oder durch neue, gleichwertige Funktionalitäten ersetzt werden ganz oder teilweise entfallen zu lassen. Upgrades sind periodische Aktualisierungen von Hauptreleases (z.B. Version 4.0, 5.0, etc.). Updates sind periodische Aktualisierungen zu einem Hauptrelease (z.B. Version 2.1, 2.2, etc.). ServicePacks (Patches) sind erscheinende Softwareversionen, die einzelne Problemlösungen enthalten. Die aktualisierte Software kann sowohl funktional gesteigerte Software wie auch Überarbeitungen von Softwareanwendungsfehlern beinhalten. Nicht umfasst von Aktualisierungen sind dagegen solche neuen Produkte, die separat verkauft, lizenziert oder sonst vermarktet werden. Der Kunde erhält jeweils eine Kopie der aktualisierten Software und begleitenden Dokumentation je zwischen dem Kunden und 3Soft bestehenden Lizenzvertrag. Zusätzliche Kopien sind gegen eine gesonderte Vergütung erhältlich. Die Installation ist vom Kunden selbst auf dessen Kosten oder durch die 3Soft gegen Verrechnung des Aufwandes, wenn im Angebot nicht anders geregelt vorzunehmen.

### **1.2. Software-Support**

Der Kunde erhält Anwendungshilfe („Support“) für die erworbene Software gemäß den unter 2 geregelten Support-Levels. Nur soweit 3Soft dies für erforderlich hält, erbringt 3Soft Support am Ort der Installation der Software. Support wird nur für das jeweils aktuelle Hauptrelease der Software (2.0, 3.0, etc.) geleistet. 3Soft erbringt Support-Leistungen in der Zeit von Montag bis Freitag, von 9.00 bis 17.00 Uhr (MEZ bzw. ME SZ), ausgenommen gesetzliche Feiertage. Nicht Gegenstand des Supports ist die Beratung und fachliche Unterstützung des Kunden durch 3Soft bei Einführung und Anpassung der 3Soft-Software falls nicht anders im Angebot geregelt.

## **2. Support Levels**

### **2.1. First Level Support (Help Desk des Kunden)**

Der Kunde ist verpflichtet, in seinem Betrieb einen Help Desk einzurichten. Dieser Help Desk ist die generelle Anlaufstelle für alle Anwendungsfragen zur Software, zur Administration der Software und zu allen sonstigen Problemen mit der Software im Betrieb des Kunden. Der Help Desk ist vom Kunden selbst durch ausreichend geschultes und qualifiziertes eigenes Personal auf eigene Kosten einzurichten. Der Help Desk des Kunden wird selbst versuchen,

alle Fragen und Probleme der Anwender der Software zu beantworten und zu lösen. Fragen und Probleme, die vom Help Desk des Kunden nicht beantwortet oder gelöst werden können, wird dieser an den Second-Level-Support weiterreichen. Die zum Help Desk des Kunden gehörigen Mitarbeiter des Kunden sind 3Soft unaufgefordert zu benennen. Die Schulung dieser Help-Desk- Mitarbeiter ist nicht Gegenstand dieses Support-Vertrages.

## **2.2. Second Level Support**

Der Second-Level-Support wird von 3Soft durch die Support- Mitarbeiter von 3Soft oder von 3Soft beauftragte Dritte geleistet. Der Second-Level-Support umfasst die Beantwortung aller Fragen zur Anwendung der Software und die Lösung von Problemen, die im Zusammenhang mit der Administration der Software auftreten und vom Help Desk des Kunden selbst nicht beantwortet werden können. Im Rahmen des Second-Level-Support meldet der Kunde jedes auftretende Softwareproblem an 3Soft per E-Mail oder im Ausnahmefall per Brief. Fehlermeldung muss ausreichende Informationen enthalten, damit 3Soft das Problem auf ihren Anlagen nachvollziehen kann. Jede Fehlermeldung muss insbesondere eine genaue Beschreibung des Problems, der möglichen Ursachen und der Aktionen, die der Help Desk des Kunden selbst zur Lösung des Problems unternommen hat, enthalten. Der Kunde hat hierfür ihm gegebenenfalls von 3Soft überlassenen Checklisten zu verwenden. Auf Anfrage hat der Kunde 3Soft auch Konfigurationsdateien, core dumps und screen shots zur Verfügung zu stellen. 3Soft wird nach Empfang der Fehlermeldung den vom Kunden benannten Ansprechpartner innerhalb der Reaktionszeiten gemäß Anlage 2, in der Regel per e-mail, im Ausnahmefall per Telefon oder Telefax, über die Bearbeitung der Fehlermeldung und gegebenenfalls mögliche Problemlösungen informieren. Die Art der Problemlösung wird von 3Soft bestimmt. Sofern dem gemeldeten Problem ein Mangel der Software zugrunde liegt, wird dieser Mangel von 3Soft in einer angemessenen Frist, in der Regel im Rahmen des nächsten Updates oder Service-Packs behoben, soweit es sich nicht um Mängel durch mutwillige Zerstörung, Anwendungsfehler oder höhere Gewalt handelt. In besonders dringenden Fällen stellt 3Soft dem Kunden, soweit verfügbar, unverzüglich eine Software zur Problemlösung (Hot Fix) zur Verfügung. Ein Mangel liegt vor, wenn die bestimmungsgemäße Funktionsfähigkeit der vertragsgegenständlichen Software wesentlich beeinträchtigt ist.

## **2.3. Ausgeschlossene Leistungen**

Nicht zu den Service-Leistungen gemäß diesem Support-Vertrag gehören insbesondere

- Beratungen außerhalb der unter Punkt 1.2. genannten Support- Zeiten.
- Lieferung, Installation und Austausch von Zusatzeinrichtungen und Zubehör sowie die Herstellung der erforderlichen Betriebsbereitschaft der EDV-Anlage bzw. der Software bei Umstellung und Standortwechsel
- Leistungen, die wegen geänderter Nutzungsanforderungen erforderlich werden
- sämtliche Wartungs- und Support-Leistungen betreffend eingesetzter Hardware oder der zur Verfügung gestellten Hosting Umgebung, falls nicht anders geregelt.
- Wartungs- und Supportleistungen für die vom Kunden oder von Dritten erstellten Applikationen.

Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Support- und Service-Leistungen, die aufgrund eines Eingriffs durch den Kunden oder eines Dritten in die vertragsgegenständliche Software, insbesondere nach Installation von Hard- und Softwarekomponenten oder aufgrund von Veränderungen des EDV-Systems durch den Kunden oder eines Dritten erforderlich werden, von 3Soft nicht im Rahmen dieses Vertrages erbracht werden.

### **3. Mitwirkungspflicht des Kunden**

#### **3.1. Unterstützungsleistungen durch den Kunden**

Der Kunde ist verpflichtet, 3Soft nach bestem Gewissen bei der Durchführung von Serviceleistungen zu unterstützen. Der Kunde ist verpflichtet, 3Soft unverzüglich alle ihm verfügbaren, zur Durchführung der Service-Leistungen erforderlichen bzw. zweckmäßigen Informationen und Unterlagen, sowie Soft- und Hardware auf Verlangen und, soweit deren Erforderlichkeit bzw. Zweckmäßigkeit für die Erbringung von Service-Leistungen für den Kunden erkennbar ist, unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. 3Soft weist daraufhin, dass die Erfüllung dieser Mitwirkungspflicht unabdingbare Voraussetzung für eine erfolgreiche, schnelle und mangelfreie Leistungserbringung ist.

#### **3.2. Datenspeicherung und Sicherung**

Der Kunde verpflichtet sich, für eine zuverlässige Datenspeicherung und Datensicherung zu sorgen. Für die Sicherstellung einer ordnungsgemäßen und ausreichenden Datensicherung sowie die Anfertigung von Sicherungskopien ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Kunde verpflichtet sich, 3Soft sofort schriftlich, per E-Mail oder per Telefax zu informieren, soweit er Zweifel daran hat, ob die von ihm vorgenommene Datensicherung bzw. Anfertigung von Sicherungskopien ordnungsgemäß und ausreichend ist. Die Datensicherung und die Anfertigung von Sicherungskopien stellt ohne besondere schriftliche Vereinbarung in keinem Fall eine vertragliche Leistungspflicht von 3Soft dar.

#### **3.3. Testläufe**

Während erforderlicher Testläufe wird der Kunde persönlich anwesend sein oder hierfür Mitarbeiter abstellen, die bevollmächtigt und kompetent sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen oder Änderungen am EDV-System und an der Software zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Service-Leistungen einzustellen. Rechnerzeiten und Verbrauchsmaterial (Disketten, Toner, Papiere, Bänder, CDs, o.ä.) sind 3Soft kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Soweit erforderlich sind Passwörter sowie Dokumentationen für Hard- und Software vom Kunden zur Verfügung zu stellen.

### **4. Rügeobliegenheit / Gewährleistung**

#### **4.1. Fehlerfreiheit und Funktionsfähigkeit**

Der Kunde ist verpflichtet, Software und deren Dokumentation, die 3Soft im Rahmen von Service-Leistungen erstellt oder überlässt, unverzüglich auf Vollständigkeit, Fehlerfreiheit und Funktionsfähigkeit zu untersuchen. Im Rahmen einer ordnungsgemäßen Untersuchung festgestellte oder feststellbare Mängel sind gegenüber 3Soft innerhalb von zehn Tagen nach Erhalt der Software bzw. Dokumentation schriftlich, per E-Mail oder per Telefax detailliert und nachvollziehbar zu rügen („Mängelrüge“). Mängel, die im Rahmen einer ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar sind, müssen spätestens innerhalb von zehn Tagen nach deren Feststellung entsprechend gerügt werden. Bei nicht form- und fristgerechter Rüge gilt die Software bzw. Dokumentation hinsichtlich des jeweiligen Mangels als genehmigt mit der Folge, dass hinsichtlich dieses Mangels keine Gewährleistungsansprüche bestehen. Offensichtliche Mängel sind stets innerhalb von zehn Tagen ab Erhalt der Software bzw. Dokumentation entsprechend zu rügen, ansonsten bestehen insoweit keine Gewährleistungsansprüche gegenüber 3Soft.

#### **4.2. Gewährleistung und Nachbesserung**

3Soft ist berechtigt, eine etwaige Gewährleistungspflicht durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung zu erfüllen. Der Kunde hat mehrere Nachbesserungsversuche hinzunehmen, sofern er nicht im Einzelfall deren Unzumutbarkeit für ihn darlegt. 3Soft ist zur Nachbesserung auch durch Lieferung eines Upgrades, Updates oder Service-Packs berechtigt. Ist 3Soft mit der Nachbesserung / Ersatzlieferung in Verzug oder schlägt die Nachbesserung / Ersatzlieferung in sonstiger Weise endgültig fehl, so kann der Kunde nach seiner Wahl Rücktritt vom Vertrag oder Minderung (Herabsetzung der Vergütung) verlangen.

#### **4.3. Entfall der Gewährleistung**

Eine Gewährleistung von 3Soft entfällt, soweit der Kunde ohne vorherige schriftliche Zustimmung von 3Soft die Software selbst ändert oder ändern lässt, es sei denn der Kunde weist nach, dass die von ihm gerügten Mängel nicht durch diese Softwareänderungen verursacht wurden. Ansprüche aufgrund des Verlustes von gespeicherten Daten sind ausgeschlossen, wenn der entsprechende Schaden bzw. Ausfall bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden nicht eingetreten wäre.

#### **4.4. Gewährleistungsfrist**

Soweit durch Lieferungen im Rahmen dieses Vertrages Gewährleistungsansprüche des Kunden neu geschaffen werden, so beträgt die Gewährleistungsfrist dafür 6 Monate ab dem gesetzlichen Beginn der Gewährleistungsfrist.

# Anlage 1

**Service Leistungsschein** (Nr. ...., Stand: ..... 2006)

Zu Auftragsnummer: \_\_\_\_\_

Ihre Bestellung: \_\_\_\_\_

Kunde: \_\_\_\_\_

Software (Bezeichnung/Version)	Auftrags-Nr/Lizenz- Key:	Support- Vertragsbeginn:	Support- Vertragsende:	Support- Vergütung p.a.:
„Auftrag“				
Besondere Bemerkungen:				

# Anlage 2

## Eskalationspolitik

### **Priorität 1: Ausfall des Produktionssystems**

Das Kunden oder wenn anders vereinbart 3Soft System fällt in einer Produktionsumgebung aus, was einen Totalausfall der Produktionskapazität bedeutet. Dieser Problemtyp hat nachhaltigen Einfluss auf die Umsetzung der Geschäftsziele und erfordert schnelle Reaktion und Lösung. Beispiele eines ausgefallenen Produktivsystems sind ein nichtbehebbarer Servercrash oder ein kompletter Ausfall einer der 3Soft-Softwarekomponenten.

### **Priorität 2: Ausfall eines Hauptfeatures**

Eines der Hauptfeatures des 3Soft Systems funktioniert nicht. Dieser Problemtyp erfordert ebenfalls eine schnelle Reaktion und Lösung. Beispiele für den Ausfall eines Hauptfeatures sind Abstürze von 3Soft während der Laufzeit oder die Rückgabe eines inkorrekten Resultates einer 3Soft API Funktion.

### **Priorität 3: Feature funktioniert anders als dokumentiert**

Ein Feature der 3Soft Software funktioniert nicht wie in der 3Soft Dokumentation beschrieben. Der Produktivbetrieb ist nicht gefährdet, aber die 3Soft Software verhält sich nicht nach der Spezifikation und ein Ausweg ist erforderlich.

### **Priorität 4: Allgemeine Fragen**

Diese Art von Problemen ist allgemeiner Natur und beinhaltet Fragen danach wie sich die 3Soft Software sowohl in einer Produktiv- als auch einer Entwicklungsumgebung verhält. Ein Beispiel wäre, wenn ein spezielles Template nicht erwartungsgemäß funktioniert, während andere sich normal verhalten. Priorität 4 Fragen können typischerweise sofort beantwortet werden.

### **Priorität 5: Funktionserweiterungen**

Kundenanfragen nach Funktionserweiterungen werden ebenfalls über den 3Soft Support protokolliert.



# Terminologie

## **Bestätigung**

Die Bestätigung ist definiert als Kontakt durch das 3Soft Support-Personal per Email oder Telefon.

## **Erstreaktion**

Die Erstreaktion ist definiert als Kontakt durch das 3Soft Support-Personal per Email oder Telefon um zusätzliche Informationen zum Supportfall einzuholen falls erforderlich und weitere Schritte, die eine Reproduzierbarkeit des Problems ermöglichen sollen, festzulegen.

## **Qualifizierte Reaktion**

Es wird eine zufrieden stellende Antwort auf das Problem gegeben.

## **Häufigkeit der Statusmeldungen**

Dies ist die Häufigkeit, mit der der 3Soft Support den Kunden über den Status seiner offenen Supportfälle informiert. Diese Häufigkeit kann aufgrund gegenseitiger Übereinstimmung zwischen dem Kunden und dem 3Soft Support erhöht werden.

## **Temporäre Lösung**

Die temporäre Lösung ist definiert als Aufhebung des gegenwärtigen Verhaltens. Sie kann die Form eines Workarounds, Patches oder alternativen Designansatzes annehmen. Eine temporäre Lösung kann die Priorität eines Problems um eine Stufe verringern.

## **Release**

Releases sind regulär geplante Softwareversionen, die Lösungen für Supportfälle und Probleme sowie neue Funktionalitäten enthalten.

## **Service Pack (Patch)**

Service Packs sind erscheinende Softwareversionen, die Problemlösungen enthalten.

## **Hot Fix (Sofort)**

Ein Hotfix ist die, aufgrund ihrer Dringlichkeit sofortige, Herausgabe einer Problemlösung.

# Anlage 3

## Support Prioritäts-/ Reaktions-Matrix

Priorität	Bestätigung	Erstreaktion	Qualifizierte Reaktion	Temporäre Lösung	Permanente Lösung
1	2 Stunden	24 Stunden	48 Stunden	7 Tage	Hot Fix
2	8 Stunden	48 Stunden	7 Tage	14 Tage	Service Pack
3	24 Stunden	7 Tage	14 Tage	Keine Angabe	Service Pack oder Update Release (Entscheidung 3Soft)
4	Keine Angabe	Keine Angabe	Max 14 Tage (Dauer abhängig von der Anfrage)	Keine Angabe	Keine Angabe

Alle Zeiten laufen nur innerhalb der Service-Zeiten des 3Soft-Supports.