

Zusätzliche Vertragsbedingungen

Support-Richtlinien

des

mwbsc GmbH
Schleißheimer Str. 39
85748 Garching bei München

für

Support-Leistungen

§ 1 Allgemeines

Die folgenden zusätzlichen Vertragsbedingungen gelten neben den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der **MWBSC GmbH** für alle Aufträge, Verträge, Lieferungen, Dienstleistungen, Beratungsleistungen und Geschäftsbeziehungen der **MWBSC GmbH** (im Folgenden *MWBSC* genannt) die Support-Leistungen in Anspruch nehmen. Die *MWBSC* erbringt im Rahmen dieses Service, die unter §3 genannten Leistungen gegen Entgelt. Abweichende oder zusätzliche Geschäftsbedingungen des Kunden sind für die GmbH nicht verbindlich, auch wenn die *MWBSC* im Einzelfall nicht widerspricht, außer die *MWBSC* erkennt diese schriftlich ausdrücklich an. In diesem Fall haben sie nur Geltung für den jeweiligen Einzelvertrag. Sonstige zwischen der *MWBSC* und dem Kunden getroffene Vereinbarungen bleiben hiervon unberührt. Die *MWBSC* erbringt ihre Leistungspflichten ausschließlich auf der Grundlage der individuellen vertraglichen Vereinbarung mit dem Kunden (Support-Service-Level-Vertrag, Leistungsbeschreibung), dieser zusätzlichen Vertragsbedingungen und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der GmbH.

§2 Definitionen

Als **Serviceobjekt** (SO) wird der Vertragsgegenstand bezeichnet, durch oder an welchem die *MWBSC* die Leistung erbringt und auf welchen die Leistungsbeschreibung, diese zusätzlichen Vertragsbedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der *MWBSC* anwendbar sind.

Der **Ansprechpartner** (ASP) sind die vom Kunden benannten Personen, welche ausschließlich zur Störungskommunikation mit der *MWBSC* berechtigt sind und zur Verfügung stehen. Sind keine ASP definiert, so gelten Geschäftsführer, Prokuristen und Mitarbeiter mit mündlicher oder schriftlicher Handlungsvollmacht als berechtigt.

Eine **User-Help-Desk-Meldung** (UHD-Meldung) bezeichnet die Meldung eines Geschäftsvorfalles des Kunden. Eine UHD-Meldung gilt als eingegangen, wenn der Kunde eine schriftliche Eingangsbestätigung mit Meldungsnummer von der GmbH erhält. Alle UHD-Meldungen erhalten eine individuelle Meldungsnummer. Die Kommunikation zwischen Kunden und der *MWBSC* bei der Bearbeitung der UHD-Meldungen erfolgt elektronisch. Eine UHD-Meldung beinhaltet folgende Punkte:

- Meldungs-Titel
- betroffenes Serviceobjekt (wenn möglich mit Versionsnummer)
- Meldung-Beschreibung

- Qualifizierung
- Priorität
- Kundennummer / Kundenname
- Ansprechpartner inkl. Telefon und E-Mail-Adresse
- Verweis auf Support-Servicelevel-Agreement-Vertrag (falls vorhanden)

Die **Qualifizierung** einer UHD-Meldung kann in diesen Kategorien erfolgen:

- **Keine Qualifizierung möglich**
- **Fehler (Gewährleistung)**
Wird eine Meldung als Fehler (Gewährleistung) qualifiziert, so ist die Behebung der Störung / des Fehlers durch die Gewährleistungspflicht der MWBSC zu beheben.
- **Fehler (keine Gewährleistung)**
In diesem Fall sind die Aufwendungen zur Fehler-/Störungsbeseitigung nicht durch die Gewährleistung der MWBSC gedeckt und es fallen Kosten zur Behebung an.
- **Anwenderfrage**
Die Aufwendungen zur Beantwortung dieser Anwenderfrage werden von der MWBSC in Rechnung gestellt.

Folgende **Prioritäten** sind bei der UHD-Meldung möglich:

- **Priorität 1**
Eskalation: Funktionaler Fehler, der eine weitere Bearbeitung in einem für den Geschäftsbetrieb zentralen Programmbestandteil nicht zulässt.
Beispiele: Systemstillstand; wichtige Daten gehen verloren oder werden falsch fortgeschrieben; ein Programm, das für geschäftskritische Funktionalitäten oder Arbeitsabläufe wichtig ist, bricht ab oder lässt sich nicht aufrufen
- **Priorität 2**
Sehr hoch: Funktionaler Fehler, der eine Bearbeitung in einem für einen Anwender wichtigen Programmbestandteil nicht zulässt.
Beispiel: Ein Programmbestandteil, der für einen Anwender (nicht für das gesamte System) wichtig ist, bricht ab oder lässt sich nicht aufrufen.
- **Priorität 3**
Hoch: Funktionaler Fehler, für den es eine vertretbare Umgehungslösung gibt. Anwenderfragen mit hoher Priorität
Beispiel: Fehlende Prüfung auf Pflichteingaben; fehlende Plausibilitätsprüfungen (außer diese sind in der Dokumentation beschrieben); Anwenderfragen, deren Lösung für die weitere Verarbeitung von Daten notwendig ist
- **Priorität 4**
Normal: Anwenderfragen, leichte Fehler, Dokumentation
Beispiel: Fragen, die den Anwender in die Lage versetzen, den beschriebenen Anwendungsfall korrekt durchzuführen; Verbesserung, die leichte Behinderungen im Bearbeitungsprozess vermeidet; Fehler in der Dokumentation; Unverständliche System- oder Fehlermeldungen.
- **Priorität 5**
Wunsch: Weiterentwicklungswünsche oder Erweiterungen der Dokumentation
Beispiel: Weiterentwicklungswunsch, der die Anwendung im bestehenden Funktionsumfang

verbessert; Dokumentation, die für den Anwender mehr Transparenz bringt oder Bedienung und Verständnis des Programms verbessern.

- **Priorität 6**

Eine Anfrage kann nicht in dem vereinbarten Rahmen erledigt werden, es wird eine individuelle Vereinbarung getroffen, z.B. ein (Fehl)Verhalten tritt sehr sporadisch auf und ist nicht reproduzierbar und soll für eine bestimmte Zeit beobachtet werden.

Reaktionszeit wird als der Zeitraum definiert, innerhalb dessen die MWBSC mit der Bearbeitung zu beginnen hat. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der UHD-Meldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten ab. Die Reaktionszeit wird im Support-Service-Level-Vertrag festgelegt. Existiert kein Vertrag so gilt eine Reaktionszeit von 24 Stunden.

Die **Servicezeit** wird als der Zeitraum definiert, innerhalb dessen die MWBSC erreichbar ist und UHD-Meldungen bearbeitet. Der Zeitraum wird im Support-Service-Level-Vertrag festgelegt. Existiert kein Vertrag so gilt als Servicezeit Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr, außer an gesetzlichen deutschen oder bayerischen Feiertagen.

§ 3 Support-Leistungen

Gegen vereinbarten Entgelt werden innerhalb des Supports folgende Geschäftsvorfälle bearbeitet:

- **Anwenderfragen**
sind von dem Kunden an die MWBSC gerichtete Anfragen, die die reine Anwendung, Bedienung, Steuerung oder Installation von vertragsgegenständlicher SO betreffen.
- **Störungsmeldungen**
sind eine Abweichung vom standardmäßigen Betrieb eines SO, die tatsächlich oder potenziell eine Unterbrechung oder Minderung der Dienstqualität verursacht.

§ 4 Support-Unterstützung bei Softwareprodukten

Es werden stets nur freigegebene Versionen des Softwareherstellers im Support unterstützt.

Im Falle der Steps Business Solution gilt:

Freigegebene Versionen sind jeweils die aktuelle Version sowie die Vor- und Vorgänger-Version. Bei aktuellem Versionsstand 2014.5 sind auch die Versionen 2014.0 und 2013.5 freigegeben.

Nur für die aktuelle Version werden Service-Packs erstellt. Die Vor- und Vorgängerversion wird hingegen nicht durch Service-Packs sondern durch lokale Behebungen gepflegt. Sollte dies im Einzelfall nicht möglich sein, ist ein Update auf die aktuelle Version durchzuführen.

Sollte ein Anwender eine nicht in Pflege befindliche Version einsetzen, werden Fehlerbehebungen gegen Aufwand bearbeitet oder ggf. auch abgelehnt.

§ 5 Vergütung

Die Zahlungsmodalitäten sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der MWBSC festgelegt, sofern keine abweichenden Vereinbarungen im Support-Service-Level-Vertrag vereinbart sind. Die Vergütung von Fahrtkosten, Fahrzeiten und Spesen werden zwischen der MWBSC und dem Kunden gesondert vereinbart. Vermietet die MWBSC das SO, so ist die Support-Vergütung nicht in der Miete enthalten.

Es gilt der in den zusätzlichen Vertragsbedingungen (Support-Service-Level-Vertrag) vereinbarten Stundensatz. Falls kein separater Vertrag geschlossen ist, gilt der bis dahin bereits vereinbarte Stundensatz. Wurde bis zum ersten Supportfall noch kein Stundensatz vereinbart, gilt der bis dahin berechnete Stundensatz der letzten Rechnung. Wurde bis zum ersten Supportfall noch keine Rechnung gestellt, gilt der Stundensatz von 150 Euro je Stunde.

§ 6 Ablauf

Im Falle einer Störungsmeldung muss der Kunde dieses der MWBSC unter den bekannten Kommunikationsmöglichkeiten unverzüglich melden. Während der gesamten Dauer der Bearbeitung durch die MWBSC muss einer der Ansprechpartner für Rückfragen oder Mithilfe verfügbar sein. Des Weiteren können automatische Störungsmeldesysteme eingesetzt werden, welche die in der Leistungsbeschreibung definierten Dienste überwachen.

Die Art und Weise der UHD-Meldung durch den Kunden ist unter §2 geregelt. Unvollständige oder unqualifizierte UHD-Meldungen können von der MWBSC zurückgewiesen werden, wenn die MWBSC aufgrund des Inhaltes der UHD-Meldung nicht in der Lage ist, die Störung ordnungsgemäß zu bearbeiten.

Nach Eingang der UHD-Meldung wird die MWBSC die benannten Ansprechpartner beim Kunden auf dem vereinbarten Kommunikationsweg kontaktieren. Sollte keiner der vom Kunden genannten Ansprechpartner für die MWBSC erreichbar sein, gerät die MWBSC nicht mit ihrer Reaktionszeit in Verzug.

Die UHD-Meldung wird nach Eingang bei der MWBSC qualifiziert. Hierzu kann die MWBSC Rückfragen zur UHD-Meldung an die Ansprechpartner richten. Ist keiner der Ansprechpartner beim Kunden erreichbar, kann die MWBSC die UHD-Meldung weniger hoch qualifizieren und die MWBSC gerät nicht mit ihrer Reaktionszeit in Verzug. Während der Qualifikation der UHD-Meldung werden Umfang und die Art der Störung erfasst und schriftlich festgehalten. Die Qualifizierung erfolgt wie unter §2 beschrieben.

Sollte sich durch die Klassifizierung ergeben, dass die Maßnahmen zur Störungsbeseitigung nicht Bestandteil der von der MWBSC geschuldeten Leistungen oder Gewährleistung ist, ist die MWBSC zur weiteren Störungsbearbeitung nur verpflichtet, wenn der Kunde eine gesonderte Kostenübernahmeerklärung abgibt. Nach Qualifizierung der Störung beginnt die MWBSC mit den Störungsbeseitigungsmaßnahmen. Die Verfügbarkeit des Ansprechpartners des Kunden für die GmbH stellt eine Obliegenheit des Kunden dar. Stellt sich während der Beseitigung einer Störung heraus, dass

die zunächst vorgenommene Qualifizierung der UHD-Meldung nicht korrekt vorgenommen wurde, wird eine neue Qualifizierung vorgenommen.

Eine Störung gilt als beseitigt, wenn der standardmäßige Betrieb des (potenziell) gestörten SO in seiner definierten Qualität gewährleistet ist oder von der MWBSC durch eine entsprechende Umgehungslösung so wiederhergestellt wurde, dass der standardmäßige Betrieb dauerhaft möglich ist. Wenn eine von der MWBSC beseitigte Störung oder ein Umgehungsvorschlag der MWBSC nicht innerhalb von 7 Tagen durch den Kunden als Störungsbeseitigung zurückgewiesen wird, gilt die Störung als vollständig durch die MWBSC beseitigt. Wenn die Störung dann erneut auftritt, wird diese als neue UHD-Meldung bearbeitet.

Kann die Störung durch die MWBSC nicht beseitigt werden, ist diese berechtigt, den Hersteller des SO zur Mithilfe bei der Störungsbeseitigung hinzuzuziehen. Bei Störungen, die nachweislich in den Verantwortungsbereich des Hersteller des SO fallen (z.B. Hard-/Softwarefehler), ist die MWBSC von der Einhaltung der Reaktionszeit befreit. Die MWBSC wird dennoch versuchen, dem Kunden schnellstmöglich eine Umgehungslösung zur Beseitigung der Störung zu empfehlen.

Der Kunde hat kein Weisungsrecht gegenüber den Mitarbeitern der MWBSC.

§ 7 Kündigung

Sowohl der Kunde als auch die MWBSC können das Vertragsverhältnis für den Support-Servicelevel-Vertrag ordentlich mit einer Frist von 3 Monaten jeweils zum Ende eines Kalenderjahres kündigen.

§ 8 Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen oder Klauseln in diesen zusätzlichen Vertragsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Klauseln unberührt. Die MWBSC und der Kunde sind verpflichtet, bei vollständiger oder teilweiser Unwirksamkeit einer Klausel eine neue, der unwirksamen Klausel wirtschaftlich so nahe wie möglich kommende Vereinbarung zu treffen.

Stand: 01. Februar 2017