

BESONDERER TEIL II

1 Geltungsbereich

- 1.1 Dieser Besondere Teil (II) gilt ergänzend zum Allgemeinen Teil für Support- und Softwarepflegeleistungen, soweit ein Vertrag mit diesem Leistungsinhalt zustande gekommen ist und die im Vertrag bezeichneten Lizenzen in der Produktivumgebung vorhanden sind. Der Vertrag über die Überlassung von Standard-Software umfasst diese Leistungen ohne ausdrückliche Bestellung nicht.
- 1.2 Andere als die in diesem Besonderen Teil (II) genannten Leistungen (etwa Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Anpassungen und Vor-Ort-Support), sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt pmOne nach gesonderter Vereinbarung. Ebenso ausgenommen ist die exklusive Entwicklung und Bereitstellung von spezifischen Softwareanpassungen (Patches) für den Auftraggeber, die Entwicklung von komplexen IT- Konzepten, Machbarkeitsstudien und ähnliches (Consulting).

2 Unterstützte Software

- 2.1 pmOne erbringt die nachfolgenden Leistungen ausschließlich für Standardversionen der im Vertrag bezeichneten Softwareprodukte in ihrer aktuellen Fassung, sofern und soweit diese unverändert und in der von pmOne für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung vom Auftraggeber genutzt werden.
- 2.2 Die Leistungen umfassen ohne ausdrückliche Vereinbarung nicht Probleme, die aufgrund unsachgemäßer Installation oder mangelhafter Schulung der Mitarbeiter des Auftraggebers auftreten.
- 2.3 Produkte Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit pmOne Produkten ausgeliefert worden sind.

3 Leistungsumfang Support /Hotline

- 3.1 Leistungsinhalt
 - 3.1.1 Der Leistungsumfang des Supports umfasst die fernmündliche (telefonische) Beratung und/oder die Beratung per E-Mail bei der Bedienung der im Vertrag aufgeführten Software in deutscher oder englischer Sprache. pmOne entscheidet über die geeignetste Form des Supports nach eigenem Ermessen.
 - 3.1.2 Die Erteilung von Auskünften und Informationen bezieht sich auf konkrete Problemstellungen zu der Nutzung der im Vertrag angegebenen Software im Rahmen der empfohlenen Konfiguration.
- 3.1.3 Die Untersuchung und Analyse vor Ort sowie die Untersuchung von Sachverhalten im Datenbestand des Auftraggebers per Fernbetreuung sind ohne konkrete Vereinbarung nicht im Leistungsumfang enthalten. Durchführung der Leistungen erfolgt ausschließlich via Internet bzw. Telefonisch. Der Auftraggeber hat für die Erreichbarkeit des zu wartenden Systems im Internet sowie für Verfügbarkeit eines SSHZuganges zu sorgen.
- 3.1.4 Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Lösbarkeit einer Problemstellung und keinen Anspruch auf Einhaltung einer Lösungs- oder

Wiederherstellungszeit. pmOne schuldet lediglich die Bemühung zur Fehlerbeseitigung, da die Möglichkeit der tatsächlichen Fehlerbeseitigung von dem beim Auftraggeber vorgefundenen System abhängt. Eine Garantie oder eine Gewährleistung oder eine Verantwortung hinsichtlich der Lösbarkeit einer Problemstellung wird nicht gegeben.

3.2 Leistungserbringung

- 3.2.1 pmOne steht dem Auftraggeber an Werktagen zu den Dienstzeiten (montags bis freitags von 9:00 bis 12:30 Uhr und von 13:30 bis 17:00 Uhr) unter der Telefonnummer +41 44 515 31 00 zur Verfügung. Dies gilt nicht für Fälle einer von pmOne nicht zu vertretenden Betriebsunterbrechung sowie Fälle höherer Gewalt, die eine komplette oder teilweise Einschränkung oder eine Einstellung des Betriebes der pmOne erforderlich machen.
- 3.2.2 Auf eine Supportanfrage des Auftraggebers mit einem laufenden Supportvertrag wird pmOne innerhalb der Reaktionszeit eine Bestätigung mit der Annahme der Anfrage per E-Mail an die in der Anfragemail angegebene Absenderadresse senden oder sich telefonisch melden.
- 3.2.3 Die Anfrage gilt als erfolgreich abgeschlossen, sofern der Auftraggeber nicht innerhalb von 5 Tagen nach Absenden durch eine abschließende Mitteilung mit einer Auflistung der durch pmOne durchgeführten Arbeiten widerspricht.

3.3 Reaktionszeit

- 3.3.1 Die Reaktionszeit innerhalb der Dienstzeiten für Anfragen beträgt bei schwerwiegenden Störungen 4 Stunden, bei Störungen mittlerer Schwere 8 Stunden und im Übrigen 16 Stunden. Als Reaktionszeit wird die Zeitspanne verstanden, die zwischen dem Eingang der Anfrage per Telefon/E-Mail und die Reaktion der pmOne liegt. Eine Reaktion besteht in einer Auftragsbestätigung per Telefon oder per E-Mail oder im Beginn der Fehlerdiagnose, gegebenenfalls schon in Hinweisen auf die Handhabung des Problems oder Beginn der Arbeiten.
- 3.3.2 Die Einhaltung der vereinbarten Reaktionszeit setzt den rechtzeitigen Eingang sämtlicher vom Auftraggeber zu liefernden Unterlagen, Zugangsdaten und Informationen sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und sonstigen Verpflichtungen durch den Auftraggeber voraus. Werden diese Voraussetzungen nicht rechtzeitig erfüllt, so verlängern sich die Fristen angemessen.
- 3.3.3 Die Mitteilung einer Lösung oder die Mitteilung, dass eine Supportanfrage nicht lösbar ist, muss nicht innerhalb der Reaktionszeit erfolgen. Der Auftraggeber hat insbesondere keinen Anspruch auf Einhaltung einer Lösungs- oder Wiederherstellungszeit.

3.4 Mitwirkungspflicht

- 3.4.1 Der Auftraggeber hat pmOne in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der Leistungspflicht kostenfrei zu unterstützen. Er wird pmOne insbesondere einen Systemadministrator schriftlich benennen, der die für alle Zwecke der Durchführung dieses Vertrages erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt und in der Nutzung der überlassenen Programme (nach einer Einarbeitungszeit bzw. Schulung) erfahren ist.

pmOne kann verlangen, dass Fehlermeldungen nur durch diesen erfolgen.

- 3.4.2 Der Auftraggeber hat Anfragen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Problemerkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Problems geführt haben, die Auswirkungen sowie die Erscheinungsweise des Fehlers.
- 3.4.3 Für jedes Problem ist eine gesonderte Anfrage zu stellen.
- 3.4.4 Der Auftraggeber hat für eine angemessene Datensicherung zu sorgen. Dies bedeutet, dass der Auftraggeber mindestens einmal täglich Sicherungskopien aller Software-Programme und Daten in maschinenlesbarer Form erstellt. Unbeschadet der vertraglichen Haftungsregelung, haftet pmOne nicht für den Verlust von Daten oder Programmen, soweit dies bei Beachtung dieser Verpflichtung vermeidbar gewesen wäre.

3.5 Gewährleistung

- 3.5.1 pmOne gewährleistet, dass Support-Leistungen stets durch fachlich angemessen qualifiziertes Personal mit der gebotenen Sorgfalt und nach dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Stand der Technik erbracht werden.
- 3.5.2 Für Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Auftraggebers gelten die Haftungsregelungen der Ziffer 10 des Allgemeinen Teils.

4 Leistungsumfang Softwarepflege

4.1 Leistungsinhalt

- 4.1.1 pmOne stellt dem Auftraggeber während der Laufzeit des Support- und Softwarepflegevertrags neue Fassungen (Updates) der Software nach eigenem Ermessen zur Verfügung, welche auch Funktionserweiterungen der Software beinhalten können. Ziel der Softwarepflege ist die im Vertrag unter Softwarepflege aufgeführten Produkte durch Updates während der Vertragslaufzeit auf den jeweils neusten freigegebenen Stand zu bringen. Einen Anspruch auf die Aufnahme einer bestimmten Funktion hat der Auftraggeber nicht, jedoch nimmt pmOne Rücksicht auf die berechtigten Interessen ihrer Auftraggeber.
- 4.1.2 Lieferung: Ziffer 3 der Bedingungen über die Lieferung von Standard Software gilt entsprechend ab Verfügbarkeit eines Updates.
- 4.1.3 Soweit für die Lieferung von neuen Releases Lizenzgebühren oder sonstige Gebühren (Versand und Verpackungsgebühren) anfallen, sind diese nicht Leistungsbestandteil der im Vertrag enthaltenen Leistungen der pmOne. In diesen Fällen wird pmOne dem Auftraggeber ein Angebot über den Releasewechsel unterbreiten. Über die Lieferung von Zwischenreleases entscheidet pmOne aufgrund der konkreten Situation und Anforderung beim Auftraggeber.

4.2 Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

- 4.2.1 Die Installation der Updates erfolgt stets durch den Auftraggeber in Eigenverantwortung, es sei denn pmOne wird zu einer solchen Dienstleistung kostenpflichtig gesondert beauftragt. Dies gilt auch für Releases und damit verbundener ggf. notwendigen Anpassungen und Änderungen auf einen neuen

Releasestand. Der Auftraggeber muss die notwendigen Maßnahmen (etwa Datensicherung) treffen, damit durch die Installation kein Datenverlust entsteht. Unterstützung von pmOne aufgrund unvollständiger Installationen kann dem Auftraggeber zum geltenden Tagessatz nach Aufwand gesondert in Rechnung gestellt werden.

- 4.2.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die jeweilige neue Fassung der Software innerhalb angemessener Zeit zu übernehmen, es sei denn, hierdurch würde der ursprüngliche Funktionsumfang verringert oder die Übernahme führt zu erheblichen Nachteilen.
- 4.2.3 Im Übrigen wird auf Ziffer 4 des Besonderen Teils (I) verwiesen.

4.3 Rechte

Es gilt Ziffer 4 des Allgemeinen Teils, sowie Ziffer 2 des Besonderen Teils (I) entsprechend.

4.4 Mängel

Für Sach- und Rechtsmängel gelten die Regelungen der Ziffer 5 des Besonderen Teils (I) entsprechend. Anstelle des Rücktritts vom Vertrag tritt die außerordentliche Kündigung des Support- und Softwarepflegevertrags.

5 Sonstiges

5.1 Haftung

Ziffer 10 des Allgemeinen Teils gilt für diesen Besonderen Teil (II).

5.2 Laufzeit, Kündigung

- 5.2.1 Der Support- und Softwarepflegevertrag beginnt mit Vertragsschluss und läuft auf unbestimmte Zeit, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des jeweiligen Kalenderjahres gekündigt wird. Eine Kündigung ist jedoch erstmals zum Ende des dem Vertragsschluss folgenden Kalenderjahres möglich.
- 5.2.2 Das Recht zu einer fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ebenso wird auf das Kündigungsrecht gemäß Ziffer 4.4 dieses Besonderen Teils (II) verwiesen.
- 5.2.3 Alle Kündigungen bedürfen der Schriftform.
- 5.2.4 Mit Wirksamwerden einer Kündigung wird der Zugriff auf die betreffenden Anwendungen und Daten gesperrt. Nach einer angemessenen Frist werden die gespeicherten Daten gelöscht. Soweit keine dies betreffenden Vergütungen ausstehen und die Softwarelizenz vorliegt, kann der zuletzt erhaltene Software-Stand weiterverwendet werden.