

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN ZUR WARTUNG VON STANDARDSOFTWARE

1. Anwendungsbereich
 Diese „Allgemeinen Bedingungen zur Wartung von Standardsoftware“ ergänzen die „Liefer- und Nutzungsbedingungen (Perpetual)“ und finden Anwendung, wenn der Kunde den Anbieter auch mit der Wartung von Software beauftragt und nichts Abweichendes schriftlich vereinbart wurde.

2. Bereitstellung von Releases
 2.1. Der Anbieter stellt dem Kunden für Standardsoftware kostenlos Releases (z.B. Updates, Patches, Bugfixes, Hotfixes) nach eigenem Ermessen zur Verfügung.
 2.2. Der Anbieter stellt die Releases für Standardsoftware nur für die jeweils aktuelle Hauptversion der Standardsoftware bereit.
 2.3. Die Gewährleistung für ältere Hauptversionen der Standardsoftware ist ausgeschlossen.
 2.4. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass der Anbieter eine ältere Hauptversion der Standardsoftware pflegt und entsprechende Releases hierfür bereitstellt. Wenn der Kunde dies wünscht, muss er eine gesonderte Vereinbarung mit dem Anbieter in Schriftform abschließen.

3. Kategorien der Störungen
 Auftretende Störungen an der Standardsoftware werden vom Anbieter in folgende Kategorien unterteilt:
 3.1. Störung der Kategorie 1 (sehr hohe Priorität): Störung, die einen Ausfall der Standardsoftware oder wesentlicher Teile davon verursacht, sodass eine Nutzung vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes des Kunden ist derart wesentlich, dass eine unverzügliche Abhilfe unerlässlich ist.
 3.2. Störung der Kategorie 2 (hohe Priorität): Störung, welche die Nutzung der Standardsoftware derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Systemnutzung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Mehrere parallel auftretende Störungen der Kategorie 2 (mindestens 4 parallel auftretende Störungen der Kategorie 2) können eine Störung der Kategorie 1 begründen.
 3.3. Störung der Kategorie 3 (normale Priorität): Sonstige Störungen, welche die Nutzung der Standardsoftware nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen.

4. Reaktionszeiten
 4.1. Der Anbieter reagiert auf die Meldung einer Störung durch den Kunden binnen nachfolgender Reaktionsfristen ("Reaktionsfrist"):

Support Paket	
Störung Kategorie 1	Innerhalb [2] Stunden nach Erhalt der Meldung
Störung Kategorie 2	Innerhalb [8] Stunden nach Erhalt der Meldung
Störung Kategorie 3	Innerhalb [3] Werktagen nach Erhalt der Meldung

4.2. Die Reaktionsfrist beginnt mit Eingang der Meldung des Kunden im Service Desk (s. Ziffer 5) beim Anbieter innerhalb der üblichen Geschäftszeiten am Sitz des Anbieters. Sie ist vom Anbieter eingehalten, wenn er dem Kunden innerhalb des in Ziffer 4.1 festgelegten Zeitraum (gerechnet werden nur Zeiten in den üblichen Geschäftszeiten des Anbieters, Mo - Fr. 9 - 17 Uhr CET unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz des Anbieters) über seine erste Einschätzung zur Problemlösung informiert.

5. Service Desk
 5.1. Der Kunde erhält Zugang zum Service Desk des Anbieters. Der Kunde wird Supportanfragen und Störungsmeldungen ausschließlich über das Service Desk an den Anbieter kommunizieren. Für jede Anfrage des Kunden vergibt der Anbieter eine Bearbeitungsnummer ("Ticket"). Das Ticket System ermöglicht eine ständige Nachvollziehbarkeit des Standes der Bearbeitung der Tickets.
 5.2. Der Kunde hat die Probleme im Service Desk so exakt wie möglich zu beschreiben.
 5.3. Sofern kein Fall der Gewährleistung vorliegt und nichts Abweichendes vereinbart ist, erfolgt die Bearbeitung und Abrechnung der Tickets nach tatsächlichem Aufwand zu den vereinbarten Sätzen (Time & Material). Der Anbieter informiert den Kunden vorab, sofern kein Fall der Gewährleistung vorliegt. Auf Anfrage erstellt der Anbieter dem Kunden ein Angebot.

Februar 2024, TRIOVEGA GmbH