

# Besondere Bedingungen für Supportleistungen

## 1 Leistungen

- 1.1 Gegenstand dieser AGB sind Supportleistungen EWERKs für den Leistungsgegenstand nach Vereinbarung.
- 1.2 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen EWERKs.
- 1.3 Der Leistungsumfang der vertragsgegenständlichen Leistungen ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung, ergänzend aus dem Angebot.
- 1.4 EWERK pflegt nur die jeweils aktuelle Version der im Servicevertrag bzw. Leistungsschein aufgeführten Software und wartet allein die von den Parteien dort spezifizierte Version der Hardware in der dort vereinbarten System- und Einsatzumgebung.
- 1.5 Die Softwarepflege und der Hardware-support umfassen vorbehaltlich einer anderen vertraglichen Regelungen sowie der unter den Ziffern 5 bis 8 aufgeführten Bestimmungen:
  - das Störungsmanagement und die Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung,
  - die Weitergabe von Updates, d. h. verbesserte Versionen der vorstehend aufgeführten Software,
  - die Nutzung einer Ansprechstelle (Hotline/Helpdesk).
- 1.6 Weitergehende Leistungen zum Störungsmanagement und in Bezug auf die Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung, etwa andere Ansprech- oder geringere Reaktionszeiten bzw. vorbeugende Überwachung und Untersuchung, sind schriftlich, in einem gesonderten Service Level Agreement (SLA), zu vereinbaren.

## 2 Störungsmanagement und Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung

- 2.1 EWERK wird im Rahmen der vereinbarten Leistung während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden unter

Vergabe einer Kennung entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Auf Wunsch des Kunden bestätigt EWERK dem Kunden den Eingang der Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

Die Störung wird nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zugeordnet:

- schwerwiegende Störung:

Die Störung macht die Nutzung der Leistung unmöglich oder erlaubt die Nutzung nur mit schwerwiegenden Einschränkungen. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

- sonstige Störung:

Die Störung schränkt die Nutzung der Leistung durch den Kunden mehr als nur unwesentlich ein, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

- sonstige Meldung:

Störungsmeldungen, die nicht in die beiden vorstehenden Kategorien fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von EWERK nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

## 3 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

- 3.1 Bei Meldungen über schwerwiegende und sonstige Störungen wird EWERK unverzüglich anhand der durch den Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Ist die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht im Rahmen des Einsatzes der Pflegesoftware begründet, teilt EWERK dies dem Kunden unverzüglich mit, um dessen Maßnahmen zur Problembereinigung zu unterstützen.

- 3.2 Sonst wird EWERK entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und Bereinigung einer mitgeteilten Störung veranlassen.

- 3.3 EWERK wird dem Kunden bei ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung einer Störung, etwa Handlungsanweisungen oder Änderungen der Pflegesoftware, unverzüglich zur Verfügung stellen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Software mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

- 3.4 Der Kunde wird Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und EWERK etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

- 3.5 EWERK ist berechtigt, die Störungsbeseitigung mittels Remotezugriff zu erbringen. Der Kunde hat EWERK dabei die erforderliche Unterstützung zu leisten.

## 4 Weitergabe von Updates / verbesserte Versionen der Pflegesoftware

- 4.1 EWERK überlässt dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. EWERK überlässt dem Kunden dazu Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen. Des Weiteren überlässt EWERK dem Kunden dazu Patches mit Korrekturen zur Pflegesoftware und sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „neue Versionen“ bezeichnet.

- 4.2 Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist, soweit nichts Anderes vereinbart wurde die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder die Ver-



pflichtung zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware. EWERK stellt dem Kunden die neuen Versionen so zur Verfügung, wie die Pflegesoftware erstmals überlassen wurde, sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich anderes vereinbart wird. Soweit EWERK dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter.

- 4.3 Der Kunde wird neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen; es gilt insoweit § 377 HGB.

## 5 Vorgehensweise bei Sachmängeln von Updates/verbesserten Versionen der Pflegesoftware:

- 5.1 Ist die Pflegesoftware mit Sachmängeln behaftet, die ihren Einsatz nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Kunden zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist zu. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von EWERK – ggf. auch mehrfach – entweder Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt. Schlägt die Nachbesserung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, den Vertrag kündigen oder Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Für Schadens- und Aufwendungsersatz gilt insbesondere Ziffer 14. Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht in Bezug auf Mängelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus; diese bemisst sich i. d. R. auf zwei Wochen ab Möglichkeit der Kenntnisnahme vom Wahlrecht durch den Kunden.
- 5.2 Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen von EWERK von der vertragsgemäßen Beschaffenheit oder Brauchbarkeit bestehen keine Ansprüche

wegen Sachmängeln. Ansprüche wegen Sachmängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung der Verwendung der Pflegesoftware in einer nicht vereinbarten System- und Einsatzumgebung oder bei Fehlern, die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und Beseitigung des Sachmangels nicht.

## 6 Ansprechstelle (Hotline/Helpdesk)

- 6.1 EWERK stellt dem Kunden eine Ansprechstelle (Hotline/Helpdesk) zur Verfügung, die Anfragen dazu autorisierten Personals des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware / des Supportgegenstandes sowie einzelnen funktionalen Aspekten bearbeitet. Die Hotline / der Helpdesk umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware / des Supportgegenstandes in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware / des Supportgegenstandes durch den Kunden oder Dritte stehen. Der Kunde benennt gegenüber EWERK fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal, das mit der Pflegesoftware/dem Supportgegenstand vertraut ist. Die Hotline/der Helpdesk nimmt ordnungsgemäße Anfragen während der üblichen Geschäftszeiten von EWERK per E-Mail, Telefax und Telefon entgegen und wird diese im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline/der Helpdesk kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware/den Supportgegenstand verweisen. Soweit eine Be-

antwortung durch die Hotline/den Helpdesk – wie insbesondere bei Anfragen zu nicht von EWERK hergestellter Software bzw. nicht von ihm hergestellter oder vertriebener Hardware – nicht möglich oder nicht zeitnah möglich ist, wird EWERK die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten. Weitergehende Leistungen der Hotline/ des Helpdesks, etwa andere Ansprech- oder geringere Reaktionszeiten, sind vorab ausdrücklich, z. B. in einem gesonderten Service Level Agreement, zu vereinbaren.

## 7 Leistungsausschlüsse

- 7.1 Der Support umfasst nicht:

- das Störungsmanagement von Störungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware/des Supportgegenstands in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware/des Supportgegenstands durch den Kunden oder Dritte stehen,
- Upgrades, d. h. weiterentwickelte Versionen mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen,
- die Weitergabe sonstiger neuer Software,
- die Installation von Updates und Upgrades sowie sonstiger neuer Software,
- die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die durch Gewalteinwirkungen Dritter, höhere Gewalt, vom Kunden nicht gewartete Geräte oder durch unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigem Gebrauch) des Kunden oder seiner Mitarbeiter hervorgerufen werden,
- die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die darauf beruhen, dass die in die Supportgegenstände eingebaute und vom Auftragnehmer nicht freigegebene Software und Hardware aufgrund technischer Leistungsfähigkeit nicht in der Lage ist, Softwareabläufe korrekt durchzuführen bzw. Datensätze richtig



zu bearbeiten, diese insbesondere vollständig und richtig zu erkennen, zu berechnen oder ablaufen zu lassen.

- die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteilen. Überlässt EWERK dem Kunden derartige Teile, sind diese entsprechend Ziffer 9 zu vergüten.
- zusätzlich zu vereinbarende Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Updates und Upgrades, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung, insbesondere bei Zusatzsoftware oder -hardware.

## 8 Durchführung

Die Durchführung des Supports steht unter dem Vorbehalt, dass EWERK von seinem jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig beliefert wird. Verwendete Verbrauchs-, Verschleiß-, oder Ersatzteile sind entweder neuen oder hinsichtlich der Verwendbarkeit neuen Teilen gegenüber gleichwertig.

## 9 Preise und Zahlung

- 9.1 Der Kunde vergütet die Leistungen durch ein im Angebot ggf. nebst Leistungsschein festgelegtes laufendes jährliches Serviceentgelt zzgl. der jeweils gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer von z.Z. 19%. Grundsätzlich ist der Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraumes wird die Vergütung zeitanteilig in Rechnung gestellt. Das Serviceentgelt ist jeweils für das laufende

Vertrags-/Kalenderjahr im Voraus, spätestens bis zum siebten Werktag des ersten Vertrags-/Kalendermonats eines jeweiligen Abrechnungsjahres fällig. Sofern der Kunde eine Einzugsermächtigung erteilt hat, wird EWERK die fällige Forderung jeweils quartalsweise zum siebten Werktag des ersten Monats eines jeden Quartals einziehen. Die Zahlung der Vergütung ist auf eines der auf der Rechnung von EWERK bezeichneten Konten von EWERK zu zahlen.

- 9.2 EWERK behält sich vor, die Vergütung erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsende und zur Anpassung an interne durch eine Erhöhung der Material- oder Personalkosten oder durch Dritte bedingte Kostensteigerungen zu erhöhen. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als 10% erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens, den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.

- 9.3 EWERK kann eine über die in Ziffer 1 festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes verlangen, soweit:
- er aufgrund einer Meldung tätig wird, die darauf beruht, dass der Kunde außerhalb der ihm eingeräumten Über-

gangsfrist Vorversionen einsetzt, obwohl ihm eine neue Version zur Verfügung gestellt worden ist, oder

- eine gemeldete Störung im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware / des Supportgegenstands in nicht freigegebener Umgebung oder mit durch den Kunden oder Dritte vorgenommenen Veränderungen der Pflegesoftware (d. h. der Software, an der die Pflegeleistung zu erbringen ist) / Supporthardware steht oder
- zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden anfällt.

- 9.4 Sonstige Zusatzleistungen, die nicht im Umfang der im Leistungsschein vereinbarten Softwarepflege/Hardwaresupport enthalten sind, werden nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Listenpreisen sowie Stunden, Tages- und Spesensätzen und Abrechnungsabschnitten von EWERK abgerechnet.

- 9.5 Verbrauchs- und Verschleißteile sind von der Pauschalvergütung nicht erfasst. Dies gilt auch für Ersatzteile, soweit sie nicht unter eine Gewährleistungsverpflichtung von EWERK fallen. Diese hat der Kunde, soweit sie im Rahmen des Hardwaresupports oder aufgrund gesonderter Anforderung des Kunden von EWERK geliefert werden, gemäß den zurzeit der Lieferung geltenden Listenpreisen zzgl. der gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer von z. Z. 19 % zu vergüten.