

Wartungs- und Supportbedingungen (WSB)

Gültig ab 01.01.2019

1. Einleitung

Als Software oder Lizenzmaterial werden die Programme und zugehörigen Dokumentationen bezeichnet, welche die POLYPOINT Deutschland GmbH (im Folgenden PP genannt) dem Lizenznehmer liefert.

2. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Wartungs- und Supportbedingungen (WSB) regeln die Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen durch die von PP an den Lizenznehmer gelieferten Softwareprodukte. Weitere, auf die Wartung und den Support einzelner Softwareprodukte anwendbare spezielle Bedingungen bleiben vorbehalten. Zusätzlich zu diesen WSB gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) die Systemvoraussetzungen (SYSV) und die Lizenzbedingungen (LB) von PP.

Diese WSB gelten mit dem erstmaligen Abschluss eines Wartungs- und Supportvertrags mit dem Lizenznehmer und in der Folge auch für sämtliche weitere Wartungs- und Supportverträge mit dem Lizenznehmer, insbesondere auch für Vertragsänderungen/Vertragsergänzungen, und zwar auch dann, wenn die WSB nicht erneut vereinbart werden.

Abweichungen und Ergänzungen zu diesen WSB sind zwischen den Parteien in Schriftform zu vereinbaren. PP kann diese WSB jederzeit ohne die Angabe von Gründen schriftlich, per Telefax oder per E-Mail ändern. Die geänderten WSB gelten mit dem von PP bestimmten Datum des Inkrafttretens als anerkannt, sofern der Lizenznehmer nicht innerhalb von 6 Wochen nach Zugang der Mitteilung widerspricht. Auf das Widerspruchsrecht und die Rechtsfolgen des Schweigens wird der Lizenznehmer im Falle der Änderung der WSB im Rahmen der Mitteilung gesondert hingewiesen. Ist der Lizenznehmer mit der Änderung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Wartungs- und Supportvertrag außerordentlich zu kündigen.

Geschäfts-, Vertrags-, Einkaufs-, Beschaffungsbedingungen etc. des Lizenznehmers sind nur gültig, wenn PP dies schriftlich akzeptiert hat. Sie gelten auch dann nur für das jeweilige Einzelgeschäft.

Sämtliche beschriebenen Wartungsleistungen und Konditionen beziehen sich ausschließlich auf die beim Lizenznehmer installierten und bei PP ordnungsgemäß lizenzierten Softwareprodukte.

3. Rangfolge

Sollten sich einzelne Punkte in den für das Rechtsverhältnis mit dem Lizenznehmer maßgeblichen Vertragsbestandteilen widersprechen, so gilt immer nachstehende Rangreihenfolge:

1. Schriftliche Vereinbarungen (Nebenabreden etc.)
2. Verträge (Rahmenvertrag, Werkvertrag, Wartungs- und Supportvertrag etc.)
3. Lizenzbedingungen (LB) von PP
4. Diese Wartungs- und Supportbedingungen (WSB)
5. Systemvoraussetzungen (SYSV) von PP
6. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) von PP

4. Wartungsleistungen

Die Wartung umfasst die Leistungen für die Instandhaltung und Pflege der vom Lizenznehmer lizenzierten Softwareprodukte von PP. Die Wartung beinhaltet grundsätzlich die nachfolgenden beschriebenen Leistungen. Für die Wartung von durch PP dem Lizenznehmer gelieferter Drittsoftware beschränken sich die Wartungsleistungen, vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Vertrag, auf die Bereitstellung neuer Softwarestände, soweit und mindestens zu den Konditionen, wie solche vom betreffenden Dritthersteller zur Verfügung gestellt werden.

a) Generelle Leistungen

- Regelmäßige Überlassung von Patches
- Regelmäßige Überlassung von Releases
- Regelmäßige Überlassung der aktualisierten Dokumentation

Die Wartung umfasst nicht die Überlassung eines Releases, wenn dieses wesentliche neue Funktionalitäten oder einen Technologiewechsel beinhaltet oder wenn mit diesem die Software auf einer anderen technischen Plattform betrieben werden kann.

b) Software-Wartung

Kostenlose Anpassung der Software an allgemein gültige gesetzliche Änderungen bestehender Funktionen. Nicht abgedeckt sind gesetzliche Änderungen die zu neuen Funktionen führen oder außergewöhnliche gesetzliche

Änderungen, deren Umsetzung wirtschaftlich nicht angemessen ist. In diesem Fall werden die Vertragspartner die konkreten Bedingungen der Umsetzung, insbesondere die Dauer und eine etwaige Kostenbeteiligung des Lizenznehmers einvernehmlich vereinbaren.

Lieferung von Verbesserungen und Erweiterungen der in der lizenzierten Software enthaltenen Funktionen, welche sich aus der Weiterentwicklung der Standardsoftware im Rahmen der Produktpolitik von PP ergeben.

Umfangreichere Weiterentwicklungen sind kostenpflichtig. Auf eine bestimmte Weiterentwicklung besteht kein Anspruch.

Releases und Patches werden, sofern nicht anders vereinbart, durch den Lizenznehmer selbst nachgeführt.

c) Behebung von Fehlern

- PP bemüht sich, Fehler schnellstmöglich zu beheben. Eine Gewähr für die Beseitigung aller auftretenden Programmfehler kann PP nicht übernehmen.
- PP bearbeitet bekannte Fehler nach absteigender Priorität. Die dazu notwendige Klassifizierung wird für alle Fehler nach einheitlichen Kriterien durch eine Fachkraft vorgenommen.
- Jeder gemeldete Fehler wird genau einer der folgenden vier Klassifikationsstufen zugeteilt:
 1. Sehr hoch (betriebsverhindernd)
 2. Hoch (betriebsbehindernd)
 3. Mittel (leicht betriebsbehindernd ohne merkliche Einschränkung des Tagesbetriebs)
 4. Gering (ohne Einschränkung im Tagesbetrieb, Schönheitsfehler)

d) Einschränkung rückwirkender Fehlerbehebung

PP kann, z.B. in Projektsituationen, für ausgewählte Releasestände die Fehlerbehebung gemäß Ziff. 5 Abs. c) für diesen Releasestand aussetzen und aufgetretene Fehler durch Bereitstellung eines aktuellen, um die Fehler beseitigten Releases beheben, das auch neue Anpassungen gemäß Ziff. 5 Abs. b) enthalten kann. PP weist den Lizenznehmer vor Einsatz dieser Releasestände auf die eingeschränkte rückwirkende Fehlerbehebung hin.

e) Individuelle Formulare und Auswertungen

Für die Wartung von durch PP dem Lizenznehmer zur Verfügung gestellten kundenindividuellen Formularen und Auswertungen, beschränken sich die Wartungsleistungen, vorbehaltlich abweichender Regelungen im Vertrag, auf die in Ziff. 5 aufgeführten Supportleistungen.

f) Abgrenzung

Der Kunde hat eine Teilnahmeverpflichtung am regelmäßigen Bezug von Updates. Die Wartung wird für die Releases der letzten 16 Monate zugesichert. In Bezug auf veraltete Releases werden keine Leistungen zugesichert.

5. Supportleistungen und Supportablauf

Der Support steht dem Lizenznehmer zu den nachfolgend aufgeführten Zeiten und Leistungen zur Verfügung. Die Supportzeiten werden durch gesetzliche Feiertage des Bundeslands Berlin, Wochenenden und Nachtzeiten unterbrochen. Aufwände, die nicht durch diese Vereinbarung abgedeckt sind, wie Fragen bezüglich der Bedienung, Beratung etc., sind kostenpflichtig.

a) Generelle Leistungen

- Entgegennahme von Störungsmeldungen über die in Ziff. 9 genannten Kanäle
- Analyse von Störungsmeldungen
- Aufzeigen von Umgehungslösungen

b) Leistungszeiten

- Supportzeiten (Montag–Freitag): 08:00-17:00 Uhr
- Hotline (Montag–Freitag): 08:00-12:00 Uhr
14:00-17:00 Uhr
- Reaktion: 2 Stunden
- Intervention: 4 Stunden
- Lieferung Patch oder Umgehung: best effort

c) Reaktion

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der ersten Kontaktaufnahme per Telefon oder E-Mail eines PP Mitarbeitenden. Dabei wird die Klassifizierung gemäß Ziff. 4 Abs. c) angewendet. Die Reaktionszeit läuft ausschließlich während der Supportzeiten nach Ziff. 5 Abs. b).

d) Analyse von Störungsmeldungen

Die Analyse der vom Lizenznehmer gelieferten Störungsmeldungen ist in den generellen Leistungen enthalten. Die

Analyse erfolgt kostenlos, sofern es sich nicht um Störungen der Umsysteme oder aber um vom Lizenznehmer selbst verursachte Störungen handelt. In diesen Fällen werden die daraus resultierenden Kosten verrechnet. Für Eingriffe, welche ohne oder außerhalb der Instruktionen der PP vorgenommen werden, trägt PP keine Verantwortung.

e) Intervention

Mit dieser Frist wird festgelegt, bis wann spätestens ein Spezialist bei Störungen der Stufe 1 und 2 gemäß Ziff. 4 Abs. c) damit beginnt, die Störung zu analysieren und eine Lösung oder einen Lösungsvorschlag (Handlungsanweisung, Bugfix, Umgehungslösung) bereitzustellen. Die Interventionszeit beginnt mit der Klassifizierung in Stufe 1 oder 2 und läuft ausschließlich während der Supportzeiten nach Ziff 5 Abs. b). Die Intervention erfolgt nicht vor Ort. Der Lizenznehmer stellt PP einen Fernwartungszugang zur Verfügung. Ist für die Unterstützung zur Störungsbehebung ein Einsatz vor Ort nötig, kann PP die zusätzliche Hilfe des Lizenznehmers und/oder von Dritten beanspruchen. Sämtliche Aufwände inklusive allfälliger Reisekosten und Spesen gehen in diesem Fall zu Lasten des Lizenznehmers.

f) Abgrenzung

Ausdrücklich ausgeschlossen sind Wartungs- und Supportleistungen im Zusammenhang mit Hardware sowie im Zusammenhang mit von Dritten geliefertem Lizenzmaterial, sowohl Client- als auch Serverseitig, namentlich:

- Client-Betriebssysteme (inkl. Treiber, etc.)
- Virtualisierungslösungen
- Server-Betriebssysteme
- Backup-Software
- Archivierungslösungen
- Business Intelligence Systeme
- Anwendungssoftware wie z.B. Microsoft Office
- etc.

Zum Umfang der Supportleistungen gehören ebenfalls nicht Installation, Einweisung oder Schulung der neuen Programmstände oder Beseitigung von Störungen, die durch den nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch erforderlich werden. Ausgeschlossen sind auch die Erbringung von Beratungsleistungen wie z.B. Consulting, Customizing, Konfiguration, Schulung, etc.

g) Nutzung

Die Nutzung der Supportorganisation erfolgt ausschließlich durch die vom Lizenznehmer schriftlich und namentlich benannten und im Auftragsystem bei PP hinterlegten Person(en) Funktionen:

- Gesuchte Applikationsverantwortliche des Lizenznehmers inkl. deren Stellvertreter
- Mitarbeiter der IT des Lizenznehmers

Die Kontaktaufnahme darf nicht durch Endanwender erfolgen, deren Betreuung ist Aufgabe des Lizenznehmers.

6. Pflichten Lizenznehmer

a) Mitwirkungspflichten

Beim Auftreten eines Problems grenzt der Lizenznehmer durch eigene Mitarbeiter das Problem so gut wie möglich ein bzw. versucht, es zu beheben. Gelingt dies nicht, setzt sich der Verantwortliche mit dem Support in Verbindung.

b) Leistungen Lizenznehmer

- Beschaffung und Installation der für den Betrieb von PP vorausgesetzten Hard- und Software, gemäß Vorgabe von PP oder Drittanbietern.
- Betrieb und Wartung der technischen Infrastruktur
- Datensicherung der Datenbank
- Zurverfügungstellung eines Fernwartungszugangs
- Nomination eines Applikationsverantwortlichen, welcher betriebsintern die Gesamtverantwortung für die PP Softwareprodukte übernimmt. Die Stellvertretung ist sicherzustellen.
- Regelung und Sicherstellung der auf die PP-Software bezogenen Betriebs- und Supportorganisation:
 - Sicherstellung des 1st-Level-Supports
 - Sicherung des Know-hows durch Führung eines Betriebshandbuchs

7. Kosten

a) Jährliche Wartungs- und Supportgebühren

Die Rechnungsstellung für die im Vertrag vereinbarten pauschalen Wartungs- und Supportgebühren erfolgt jährlich im Voraus, jeweils am 1. Januar. Für laufende Einführungen erfolgt die erstmalige Rechnungsstellung pro rata temporis nach erfolgter Inbetriebnahme.

- b) Anpassung der Wartungs- und Supportgebühren
PP ist berechtigt, die pauschalen Wartungs- und Supportgebühren ihren veränderten Sach- und Personalkosten anzupassen. PP wird dem Lizenznehmer die Höhe der Gebührenerhöhung mindestens drei Monate vor dem Inkrafttreten schriftlich mitteilen. Der Lizenznehmer hat das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Wartungsvertrages auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der von PP gewünschten Anpassung, sofern die durchschnittliche jährliche Anpassung seit der letztmaligen Erhöhung drei Prozentpunkte über der durchschnittlichen jährlichen Veränderung in Prozent des amtlichen Verbraucherpreisindex für Deutschland (VPI) seit der letztmaligen Erhöhung liegt.
- c) Neue Anforderungen
Anpassungen (Konfiguration/Parametrierung) am System zur Umsetzung neuer Anforderungen des Kunden

sind zusätzlich kostenpflichtig und werden in einer separaten Vereinbarung, in der Regel per Auftrag geregelt.

d) Erweiterte Leistungen

PP erbringt für den Lizenznehmer auf Basis eines separaten Auftrags auch individuelle Leistungen. In der Regel handelt es sich dabei um die Umsetzung von Change-Requests, Installations- und Migrationsarbeiten oder Schulungen. Diese Aufträge werden ausnahmslos nach Aufwand auf Basis der aktuell gültigen Honorarordnung gemäß AGB Ziff. 12 verrechnet.

PP weist im Rahmen einer Supportanfrage auf allfällige Zusatzkosten hin.

PP verrechnet ihre Leistungen nach dem effektiv erbrachten Zeitaufwand (gemäß Leistungsdokumentation).

8. Vertragsdauer und Vertragsauflösung

Der die Wartung betreffende Vertragsteil wird im ersten Jahr befristet bis zum 31. Dezember und anschließend für die Dauer von einem Kalenderjahr (1. Januar bis 31. Dezember) abgeschlossen.

Die Wartungsleistungen können von beiden Parteien schriftlich – unter Beachtung einer Mitteilungsfrist von 3 Monaten – per 31.12. gekündigt werden. Ohne Kündigung erfolgt jeweils stillschweigend eine Verlängerung um ein weiteres Kalenderjahr (1. Januar bis 31. Dezember).

9. Kontaktmöglichkeiten

- Ticket-System: polypoint.de/helpdesk
- E-Mail: support@polypoint.de
- Telefon: +49 30 639 280 409