

BESONDERE
BEDINGUNGEN für
Wartung und Support
Version 1.0 vom
08.09.2023



1 Anwendungsbereich

- 1.1. Diese BESONDEREN BEDINGUNGEN für WARTUNG UND SUPPORT gelten für alle Wartungs- und Supportleistungen durch tegos an den KUNDEN.

2 Definitionen

Es gelten die in dem AGB ausgeführten sowie die nachstehenden Definitionen:

- 2.1. PROBLEM meint die (Grund-)Ursache (Rootcause) für eine oder mehrere STÖRUNGEN.
- 2.2. STÖRUNG meint eine unerwartete Unterbrechung des Betriebs der Software oder ein Ereignis mit dem Potential, den Betrieb zu unterbrechen, sowie den Ausfall oder die Einschränkungen von Funktionen sowie der Performance der Software.
- 2.3. REAKTIONSZEIT meint die Zeit zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung und einer qualifizierten Rückmeldung von tegos.

3 Leistungsgegenstand und Leistungsumfang

Allgemeiner Teil:

- 3.1. Inhalt und Umfang der Wartungs- und Supportleistungen bestimmen sich nach diesen BESONDEREN BEDINGUNGEN für WARTUNG UND SUPPORT und der LEISTUNGSBESCHREIBUNG.
- 3.2. Der KUNDE oder die Nutzer des KUNDEN melden STÖRUNGEN über den User Help Desk via E-Mail an support@tegos.eu oder telefonisch über 0231-31776-480. Dabei muss die Störungsmeldung jedenfalls die folgenden Informationen enthalten:
 - Datum der STÖRUNG

- War der Mitarbeiter des KUNDEN online oder offline?
- Detaillierte Beschreibung der STÖRUNG/des Fehlverhaltens:
- Betroffene Komponente oder Stelle im System
- Betroffene Mitarbeiter des KUNDEN
- Betroffene Daten
- Beschreibung des fehlerhaften Verhaltens des Systems
- Beschreibung des gewünschten Verhaltens des Systems
- Ggf. einfache Schritte, um die STÖRUNG nachzumachen
- Ggf. Screenshot des Fehlers
- E-Mail-Adresse und Telefonnummer des Mitarbeiters des KUNDEN, der die STÖRUNG meldet

3.3. Sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde, schuldet tegos im Rahmen der Wartungs- und Supportleistungen insbesondere nicht:

- die Installation und Einrichtung der Software;
- Einweisung und Schulung der Mitarbeiter im Umgang mit der Software;
- die Pflege von Altständen (bei Microsoft-Softwareversionen: Extended Support);
- die Wartung der Software an anderen Orten als an dem vertraglich vereinbarten Installationsort;
- die Wartung der Software auf einem anderen als dem vertraglich vereinbarten IT-System;
- die Sicherung von Daten des KUNDEN; Unterstützung bei der Rekonstruktion von Softwareständen und -daten nach einem technischen Defekt, soweit eine zeitaktuelle Datensicherung bei dem KUNDEN vorhanden ist.

- Leistungen für die Software, die unmittelbar daraus folgen, dass der KUNDE Empfehlungen von tegos im Rahmen der Wartungsleistungen nicht beachtet oder die Software nicht dem bestimmungsgemäßen Gebrauch entsprechend verwendet hat.
- 3.4. Die Leistungserbringung im Rahmen dieser BESONDEREN BEDINGUNGEN stellt keine werkvertragliche Leistungen dar. Insbesondere sagt tegos nicht zu, STÖRUNGEN innerhalb bestimmter Zeitfenster beseitigen zu können. tegos wird sich lediglich bemühen, dieses Ziel zu erreichen.
- 3.5. tegos ist zentrale Anlaufstelle für Supportfälle. Dabei erbringt seine Wartungs- und Supportleistungen zunächst primär für die eigenen Software. Soweit der KUNDE einen Supportfall an tegos meldet, qualifiziert tegos diesen als eigenen Supportfall, soweit es sich um einen Supportfall handelt, der sich auf die Software von tegos bezieht, oder als fremden Supportfall, soweit es sich um einen Supportfall handelt, der die Software Dritter betrifft. Im Rahmen eines fremden Supportfalls wendet sich tegos mit dem Supportanliegen an den jeweiligen Drittanbieter. Im Einzelfall kann der KUNDE, nach vorheriger Absprache mit tegos, direkten Kontakt zu den Drittanbietern aufnehmen.

Besonderer Teil:

- 3.6. Für eigene Supportfälle gilt Folgendes:
- 3.6.1. tegos erbringt die Wartungs- und Supportleistungen sorgfältig und fachmännisch unter Berücksichtigung der allgemein anerkannten Regeln der Technik.
- 3.6.2. tegos führt im Rahmen der Wartungsleistung vorbeugende Maßnahmen zur Verbesserung der Software in ihrem organisatorischen Aufbau und Programmablauf durch, beseitigt etwaige Programmfehler und passt die Software innerhalb der jeweils vorgesehenen Zeitfenster an geänderte gesetzliche, behördliche oder sonstige Bestimmungen an. Im Falle der Nutzung der Software im Wege des CLOUD COMPUTINGS implementiert tegos im Rahmen der vorbeugenden Maßnahmen verbesserte Softwareversionen, z.B. Updates und Patches, die der Softwarehersteller von Zeit zu Zeit bereitstellt. Für den Fall von Major Updates vereinbaren die Parteien, dass Major Updates mindestens sechs (6) Wochen vor Veröffentlichung von tegos angekündigt werden. Im Falle eines Lizenzkaufs, bzw. der Nutzung der Software On Premises informiert tegos den KUNDEN zwar über neu verfügbare Updates und Patches, diese werden jedoch ausschließlich reaktiv auf Anfrage des Kunden durchgeführt. Die Installationsleistung von tegos ist in diesem Fall gesondert zu vergüten.

3.6.3. tegos erbringt die Leistung, die erforderlich sind, um STÖRUNGEN und PROBLEME zu analysieren und zu beseitigen, um die Funktionsfähigkeit und den Betrieb der Software wiederherzustellen. Eine Lösungszeit wird von tegos nicht zugesagt. tegos bemüht sich, eine Störung innerhalb angemessener Zeit zu beseitigen.

3.6.4. Sollten die in Ziffer 3.2 genannten Informationen zur Fehlerauffinden nicht vollständig angegeben und deswegen die STÖRUNG nicht ausfindig gemacht, reproduziert und behoben werden können, ist tegos erst zur Beseitigung einer STÖRUNG verpflichtet, sobald diese Informationen vorliegen.

3.6.5. tegos wird nach einer Störungsmeldung durch den KUNDEN innerhalb der in diesen BESONDEREN BEDINGUNGEN dargelegten REAKTIONSZEIT den Beginn der Störungsbeseitigung gegenüber dem KUNDEN in TEXTFORM anzeigen. tegos wird darin die Priorisierung der STÖRUNG und die voraussichtliche Dauer der Störungsbeseitigung mitteilen.

3.6.6. Die Art und Weise der Störungsbeseitigung liegen im Ermessen von tegos. Zur Beseitigung einer STÖRUNG kann tegos auch Handlungsanweisungen für den KUNDEN erstellen, die vom KUNDEN zu befolgen sind. Sofern tegos innerhalb der mitgeteilten voraussichtlichen Dauer der Störungsbeseitigung die STÖRUNG nicht vollständig beseitigen kann, wird tegos auf eigene Kosten einen WORKAROUND integrieren, die den Funktionsumfang der Software weitgehend zur Verfügung stellt.

3.7. Für fremde Supportfälle gilt Folgendes:

3.7.1. Für den Fall, dass tegos und der KUNDE Wartungs- und Supportleistungen für die Software Dritter vereinbart haben beziehen sich die Wartungsleistungen auf die aktuellsten zur Verfügung gestellten Softwareversionen und können nur dann erbracht werden, wenn die von den Dritten benötigten Wartungs- und Supportleistungen ebenfalls erbracht wurden. Microsoft-Softwareversionen werden durch Microsoft nur innerhalb der „Microsoft-Mainstream-Support“-Phase gepflegt.

3.7.2. tegos übernimmt im Rahmen von fremden Supportfällen keine Verantwortung für Verzögerungen, die auf die die von Dritten benötigten Wartungs- und Supportleistungen zurückzuführen sind.

4 Nutzungsrechte

- 4.1. Soweit es sich bei der zu wartenden Software um Software des KUNDEN handelt, räumt dieser tegos sämtliche Nutzungsrechte ein, die erforderlich sind, um die Software gemäß den Anforderungen dieses Vertrages zu warten.
- 4.2. Das Nutzungsrecht ist zeitlich auf die Dauer dieses Vertrages beschränkt.

5 User Helpdesk

- 5.1. tegos stellt für den KUNDEN während der nachfolgend beschriebenen Geschäftszeiten ein User-Helpdesk zur Verfügung, welches telefonisch unter 0231-31776-480 oder via E-Mail über support@tegos.eu erreichbar ist..
- 5.2. Die Geschäftszeit ist montags bis donnerstags, mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen, von 8:00 Uhr bis 17 Uhr; Freitag von 8:00 Uhr bis 15.30 Uhr.
- 5.3. Die Geschäftszeit beschreibt den Zeitraum innerhalb dessen tegos Meldungen über STÖRUNGEN entgegen nimmt und bemüht ist, auftretende STÖRUNGEN zu beseitigen. Außerhalb der Geschäftszeiten ist keine Störungsbeseitigung geschuldet.

6 Störungsklassen

- 6.1. tegos wird eingehende STÖRUNGEN in Abhängigkeit von ihrer Schwere und Auswirkung auf das System bei KUNDEN in die Priorität I bis III einordnen.
 - Gravierende Störung - Priorität I: Dringend, der Betriebsablauf ist unterbrochen. Alle Arbeitsplätze sind betroffen.
 - *Beispiel:* Die Software ist nicht lauffähig, es kommt zu Abstürzen. Das Drucken, Auswählen und/oder die Übergabe von Daten an Drittanbieter über angebundene Waagen oder Schnittstellen kann nicht gestartet werden. Daten werden nicht oder nicht richtig und vollständig gespeichert oder gelesen.

- Erhebliche Störung - Priorität II: Hoch, der Betriebsablauf ist beeinträchtigt. Einzelne Arbeitsplätze sind betroffen.
- *Beispiel:* Die Funktionsweise der Software ist beeinträchtigt oder es kommt zu Fehlfunktionen, insbesondere Meldungen sind unverständlich oder stehen nicht im richtigen Kontext zur aufgerufenen Funktion. Funktionalitäten zeigen nicht die zu erwartenden Ergebnisse. Das Antwortzeitverhalten verhindert eine übliche Nutzung der Software.
- Unerhebliche Störung - Priorität III: Niedrig, der Betriebsablauf ist nicht beeinträchtigt.
- *Beispiel:* Ein Arbeiten mit der Software ist möglich, wenn auch nicht durchgängig innerhalb der vereinbarten Parameter. Bedienerfreundlichkeit ist verbesserungsbedürftig. Fehlerfunktionen können umgangen werden.

6.2. Im Rahmen der Störungsmeldung kann der KUNDE eine Priorisierung vorschlagen. Die endgültige Einordnung obliegt jedoch tegos.

7 Reaktionszeit

7.1. Die REAKTIONSZEIT ist abhängig von der Priorität der STÖRUNG und ist wie folgt festgelegt:

- Priorität I: 3 Stunden
- Priorität II: 6 Stunden
- Priorität III: 24 Stunden

7.2. Die REAKTIONSZEIT wird unterbrochen, wenn die Geschäftszeit vor Ablauf der REAKTIONSZEIT endet. Die REAKTIONSZEIT läuft weiter, sobald die nächste Geschäftszeit beginnt.

8 Vertragslaufzeit und Kündigung

- 8.1. Die Vertragslaufzeit beträgt ein Jahr und beginnt mit der ersten Lizenzschaltung/-aktivierung. Die Lizenzschaltung/-aktivierung erfolgt durch tegos in der Microsoft Umgebung (Tennant). Zum Zwecke der Lizenzschaltung/-aktivierung durch tegos räumt der KUNDE tegos den Zugriff auf die Microsoft Umgebung ein. Der KUNDE kann über seine Microsoft Umgebung nachvollziehen, wann eine Lizenzschaltung/-aktivierung durchgeführt wurde
- 8.2. Die Vertragslaufzeit verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, es sei denn, der Vertrag wird drei (3) Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit durch eine Erklärung gegenüber der anderen Partei gekündigt.
- 8.3. Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der SCHRIFTFORM.

9 Vergütung

- 9.1. Sofern nicht anders schriftlich vereinbart wird tegos die Vergütung für die Wartungs- und Supportleistungen für Software, die über einen Lizenzkauf erworben wurde jeweils jährlich im Voraus in Rechnung stellen. Sie ist, gegebenenfalls anteilig, erstmals am ersten Werktag des Monats fällig, in dem die vertraglich geschuldete Leistung erstmals zu erbringen ist; danach jeweils am ersten Werktag eines neuen Kalenderjahres. Für Software, die über eine Lizenzmiete oder im Rahmen des Cloud Computing genutzt wird, sind die Update- und Wartungsleistungen in dem monatlichen Lizenzpreis enthalten; eine gesonderte Vergütung entfällt.