

# Servicevertrag

über die Wartung und Pflege einer ACHAT-Lösung

zwischen

<Leistungsberechtigter>

<Straße>

<PLZ> <Stadt>

(im Folgenden auch „Leistungsberechtigter“ genannt)

und

authensis AG für Kommunikation

Landsberger Str. 408

81241 München

(im Folgenden auch „authensis“ genannt)

## 1. Präambel

Gegenstand dieses Vertrages ist die Wartung und Pflege der Software durch authensis nach Maßgabe der nachstehenden Bedingungen. Der Leistungsberechtigte kann der Partner oder der Nutzer sein. Er ist im Systemschein definiert.

Der Leistungsberechtigte hat von authensis Nutzungsrechte an der Software erworben. Der Partner hat übertragbare Nutzungsrechte erworben. Alle weiteren Rechte an der Software stehen authensis zu.

authensis erbringt gegen Zahlung der laufenden Vergütung Wartungs- und Pflegeleistungen für die Software und an den im Rahmen dieses Vertrages überlassenen Produkten von authensis.

Die nach Maßgabe dieses Vertrages zu wartende und zu pflegende Software ergibt sich aus dem Systemschein, der nach Installation erstellt und zugesendet wird. Sollte sich der Umfang der Software innerhalb der Vertragslaufzeit erhöhen, wird ein neuer Systemschein erstellt und der entsprechende Preis angepasst.

Die Vertragsrestlaufzeit verlängert sich nach einer Anpassung des Systemscheins um zusätzliche 12 Monate, sollte es hierzu keine abweichende Vereinbarung geben.

Für den auf die authensis Serviceleistungen bezogenen Datenschutz gilt die Vereinbarung über den Datenschutz einer authensis ACHAT Lösung.

## 2. Begriffsdefinitionen

Lizenz: Das Recht zur Nutzung der Software authensis ACHAT auf dem *System*.

Service: Der Service beinhaltet alle Leistungen der *Wartung* und der *Pflege*.

Software: Software-Produkt authensis ACHAT gemäß Produktbeschreibung und Benutzerhandbuch.

System: Die für die *Software* rechtmäßig genutzten Computer inkl. der Laufzeit-Umgebung für die *Software* am festgelegten Aufstellungsort.

Variante: Korrigierte *Software* ohne Veränderung der Funktionalität, die insbesondere Fehler- korrekturen enthält.

Version: Wesentliche Änderungen oder Erweiterungen der *Software*, die keine Fehlerkorrekturen sind.

Wartung: Telefonische Unterstützung und schnelle Fernwartung über DFÜ mit dem Ziel der raschen Störungs- und Fehlerbehebung oder -umgehung und Beheben von Software-Fehlern durch Erstellen neuer *Varianten*.

Pflege: Erweitern der Funktionalität durch Erstellen neuer *Versionen*.

## 3. Leistungen von authensis

### Leistungsumfang der *Wartung*

- fermündliche Störungs- und Fehlerdiagnose und Beratung zur raschen Störungs- und Fehlerbehebung oder -umgehung. Von authensis wird dazu ein Benutzerservice zur Beantwortung von Fragen des Leistungsberechtigten unterhalten, die sich auf Fehler und deren Beseitigung beziehen. Antworten erfolgen entweder telefonisch oder per E-Mail nur gegenüber den im Systemschein angegebenen berechtigten Mitarbeitern des Leistungsberechtigten, die über hinreichende Kenntnisse der *Software* und des *Systems* verfügen, und nur während der vereinbarten, im Systemschein angegebenen Servicezeiten von authensis.
- Störungs- und Fehlerdiagnose per DFÜ über den Fernwartungszugang, z.B. durch
  - Ein-/Ausschalten von Protokollen in den *Software* Servern,
  - Abholen und Analyse der Protokoll-Dateien.
- Korrigieren oder Umgehen von Softwarefehlern.
- Übertragen und Inbetriebsetzung von fehlerkorrigierten *Varianten* der *Software* (per DFÜ oder auf dem Postweg), sobald diese verfügbar werden. Auf Wunsch des Leistungsberechtigten kann die Installation von fehlerkorrigierten *Varianten* auch vor Ort beim Leistungsberechtigten durch authensis erfolgen. In diesem Fall werden die angefallenen Aufwendungen von authensis nach der gültigen Preisliste abgerechnet.
- Anwendersupport außerhalb der Störungsbearbeitung und Fehlerbehebung im Rahmen des Serviceklassen-spezifischen Kontingents.

Die Störung muss reproduzierbar sein und in der jeweils zuletzt übernommenen *Variante* auftreten, damit sie behoben werden kann. authensis erhält vom Leistungsberechtigten umgehend alle für die Beseitigung benötigten Unterlagen und Informationen, soweit diese verfügbar sind. Nicht-reproduzierbare Störungen werden versucht durch Protokolle einzufangen. Sollte die Störung nicht mehr auftreten, wird sie nach angemessener Zeit und in Abstimmung mit dem Leistungsberechtigten geschlossen.

### Leistungsumfang der *Pflege*

- Lieferung neuer *Versionen* der *Software* zum Zeitpunkt ihrer Verfügbarkeit im Austausch gegen die eingesetzte *Version* ohne Berechnung weiterer *Lizenzgebühren*. Die anfallenden Aufwendungen für Arbeitszeit, Beistellungen und Reisezeiten werden entsprechend der authensis-Preisliste berechnet.

### Gegenstand des Services

- Der *Service* bezieht sich nur auf die *Software*, nicht jedoch auf die Hardware, die dazugehörige Betriebssystemsoftware oder andere Anwendungssoftware.
- Die Serviceleistung wird vollumfänglich für die letzte oder vorletzte freigegebene Version der *Software* erbracht.

Die *Software* kann nur als Ganzes gewartet und gepflegt werden.

Der *Service* älterer *Versionen* kann auf Wunsch aufgrund gesonderter, schriftlicher Vereinbarung gegen Vergütung des dafür anfallenden Aufwandes fortgesetzt werden.

Die Kenntnis des Bedienerhandbuchs und die dort beschriebene Handhabung werden beim Leistungsberechtigten vorausgesetzt und sind nicht Bestandteil des *Services*.

### **4. Ausgeschlossene Leistungen von authensis**

Nicht Gegenstand der pauschal abgeholzten Leistungen sind insbesondere:

- a. Leistungen zur Beseitigung von Anwenderproblemen, die über das im Systemschein dokumentierte Anwendersupport-Kontingent hinausgehen.
- b. Analyseleistungen, soweit sich herausstellt, dass kein Fehler vorlag oder der Fehler durch unsachgemäße Bedienung entstanden ist.
- c. Leistungen von authensis außerhalb der gebuchten Geschäftszeiten laut Systemschein sowie vor Ort.
- d. Leistungen, die durch einen Wechsel der Hardware oder des Betriebssystems oder aufgrund der Zusammenarbeit der *Software* mit anderen Computerprogrammen notwendig werden, die nicht Gegenstand dieses Servicevertrages sind.
- e. Leistungen nach einem Eingriff des Leistungsberechtigten oder von Dritten in den Programmcode der *Software*.
- f. Anpassungen der *Software*, welche aufgrund eines Versions-Wechsels bei der vom Leistungsberechtigten eingesetzten Software von Drittherstellern (z.B. Betriebssystem-, Datenbankversionen etc.) notwendig werden, die nicht auf Verlangen von authensis durchgeführt wurden. authensis verpflichtet sich jedoch, eine solche Anpassung auf Anforderung anzubieten, in Auftrag zu nehmen und durchzuführen.
- g. Leistungen zur Beseitigung oder Analyse von Schäden, die direkt oder indirekt vom Leistungsberechtigten oder von Dritten verursacht oder durch Sabotage oder höherer Gewalt entstanden sind.
- h. Umkonfiguration der *Software* im Rahmen der gekauften Mengen entsprechend den Kundenerfordernissen.

Diese und andere weitere Leistungen von authensis sind vom Kunden nach Aufwand zu vergüten und erfolgen nur aufgrund gesonderter, schriftlicher Vereinbarungen.

### **5. Serviceklassen, Servicelevel, Fehlerklassen, Reaktionszeiten**

#### Serviceklasse

Für die beim Leistungsberechtigten eingesetzte *Software* werden für die *Wartung* und *Pflege* entsprechend seiner gewählten Serviceklasse die folgende Leistungszeit und Rufbereitschaftszeit (alles MEZ) exklusive bundeseinheitlicher gesetzlicher Feiertage vereinbart:

- **Serviceklasse Bronze:**

- Leistungszeit: Montag bis Freitag von 08:00 - 16:00 Uhr
- Anwendersupport-Kontingent pro Vertragsjahr: 4 Stunden

- **Serviceklasse Silber:**

- Leistungszeit: Montag bis Freitag von 08:00 - 17:30 Uhr
- zusätzliche Rufbereitschaftszeit: Montag bis Freitag von 17:30 - 18:30 Uhr und Samstag von 09:00 - 14:00 Uhr
- Anwendersupport-Kontingent pro Vertragsjahr: 8 Stunden

- **Serviceklasse Gold:** wie Silber, jedoch

- zusätzliche Rufbereitschaftszeit: Montag bis Freitag von 07:00 - 08:00 Uhr
- zusätzliche Rufbereitschaftszeit: Montag bis Freitag von 18:30 - 21:00 Uhr
- zusätzliche Rufbereitschaftszeit: Samstag von 07:00 - 09:00 Uhr
- zusätzliche Rufbereitschaftszeit: Samstag von 14:00 - 21:00 Uhr
- Anwendersupport-Kontingent pro Vertragsjahr: 10 Stunden

- **Serviceklasse Platin:** wie Silber, jedoch

- zusätzliche Rufbereitschaftszeit: rund um die Uhr inklusive gesetzlicher Feiertage
- Anwendersupport-Kontingent pro Vertragsjahr: 10 Stunden

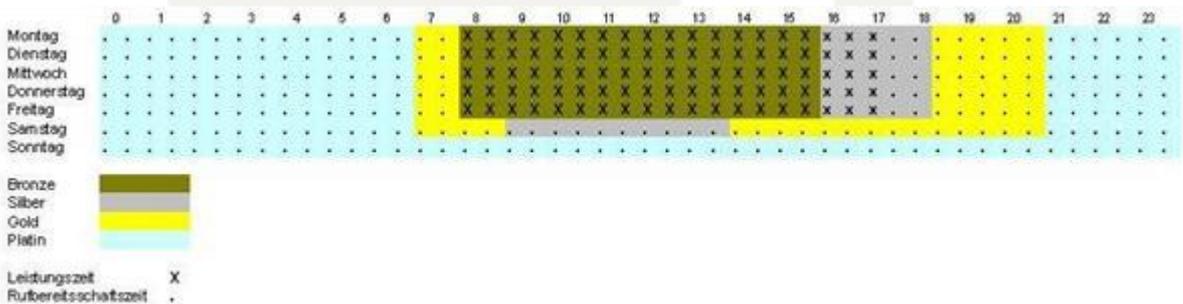


Abb.: Leistungs- und Rufbereitschaftszeiten in Abhängigkeit von der Serviceklasse

Voraussetzung für die Serviceklasse Platin ist:

- ein ACHAT Backup-System für sofortigen Systemwechsel,
- ein Notfallkonzept in der TK-Anlage, sofern die ACHAT-Lösung ein ACHAT ACD-Modul beinhaltet,

- ausgebildete Mitarbeiter des Kunden vor Ort, die die Umschaltung der *Systeme* vornehmen können (um z.B. die Nichterreichbarkeit der ACHAT-Lösung über den Fernwartungszugang zu umgehen).

In vorher mit dem Kunden schriftlich zu vereinbarenden Sonderfällen wird ein abweichender Service eingerichtet.

Während der Leistungszeit können außer über die kommunizierte Servicrufnummer Störungen auch über die kommunizierte E-Mail Adresse gemeldet werden.

### Servicelevel

Die Leistungen der *Wartung* werden von authensis nach folgenden Serviceleveln erbracht:

#### **Servicelevel 1:**

- Entgegennahme, Analyse und anschließende Bearbeitung aller eingehenden Störungen
- Hotline zur Eingrenzung oder Behebung von Fehlern
- Weitergabe von nicht gelösten technischen Problemen an den Servicelevel 2

#### **Servicelevel 2:**

- Eskalationsstufe aus Servicelevel 1
- Remote *Service* zur Eingrenzung oder Behebung von Störungen
- Fehlerbehebung durch Einbringen einer Software-Korrektur
- Qualifizierte Diagnose durch Systemspezialisten
- Hotline zur Eingrenzung oder Behebung von Fehlern
- Einschaltung von Protokollen im ACHAT - Server sowie deren Analyse.
- Mitteilung erarbeiteter Störungsumgehungen
- Versorgung mit und Inbetriebnahme von *Software* per DFÜ oder auf dem Postweg
- Weitergabe von nicht gelösten Problemen an den Servicelevel 3

#### **Servicelevel 3**

- Eskalationsstufe aus Servicelevel 2
- Störungsanalyse und -bearbeitung durch qualifizierte Entwickler
- Störungsbehebung durch neue *Varianten*
- Erarbeiten von Störungsumgehungen ("Workaround")

### Fehlerklassen und Reaktionszeiten

Während der Leistungszeit und der Rufbereitschaftszeit werden Meldungen des Leistungsberechtigten entgegengenommen, sofort klassifiziert und entsprechend der vereinbarten Serviceklasse und der zugewiesenen, nachfolgend definierten Fehlerklasse bearbeitet. Während der Rufbereitschaft werden Fehler der Fehlerklasse 3 entgegengenommen und unter Berücksichtigung der Serviceklasse spätestens am nächsten Arbeitstag bearbeitet.

Die Fehlerklassen ergeben sich entsprechend nachfolgendem Schema.

Fehlerklasse	Beschreibung
1	Fehler, durch die eine zweckmäßige Nutzung der Produkte nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt oder behindert ist
2	Fehler, durch die eine zweckmäßige Nutzung nicht soweit beeinträchtigt ist, dass der produktive Betrieb nicht dennoch fortgeführt werden kann.
3	Fehler, durch die die zweckmäßige Nutzung nicht oder nur unwesentlich ein- geschränkt ist, oder Fehler in der Dokumentation.

Maximale Reaktionszeiten für die einzelnen Fehlerklassen in Abhängigkeit von der vereinbarten Serviceklasse:

Fehlerklasse	Serviceklasse			
	Bronze	Silber	Gold	Platin
1	4 Std.	2 Std.	1 Std.	30 Min.
2	8 Std.	4 Std.	3 Std.	2 Std.
3	keine garantierte Zeit	12 Std.	6 Std.	3 Std.

Die Reaktionszeit bis zum ersten Remote Login wird im Fernwartungsfall über DFÜ in der Regel 30 Minuten nicht überschreiten.

## 6. Mitwirkungspflichten des Leistungsberechtigten

Der Leistungsberechtigte stellt authentis unentgeltlich einen mit authentis abgestimmten permanenten Fernwartungszugang zur Verfügung, der es authentis ermöglicht, von allen Arbeitsplätzen des Professional Services (im Büro und vom Heimarbeitsplatz) auf die Server Rechner zuzugreifen, auf denen die ACHAT Server Software läuft. Der Fernwartungszugang darf die Fernwartungszugänge zu anderen authentis Kunden nicht beeinträchtigen.

Der Leistungsberechtigte meldet Störungen ausschließlich an die von authentis im Systemschein mitgeteilte Servicrufnummer oder Service E-Mailadresse. Auf anderen Wegen gemeldete Störungen kann authentis nicht bearbeiten.

Eine Störmeldung soll beinhalten:

- Ausführliche Beschreibung
- Screenshots
- Betroffene Vorgänge (Anrufe, E-Mails, Voice Mails, Web Rückrufe, ...)
- Betroffene Mitarbeiter
- Datum und Uhrzeit der Störung

und soll möglichst zeitnah erfolgen.

Der Leistungsberechtigte wird authentis über etwaige Änderungen der Kontaktdaten seiner berechtigten Mitarbeiter informieren.

Sofern die Fernwartung eine Mitwirkung des Leistungsberechtigten erfordert (z.B. zu Überwachungszwecken oder zur Ausgabe einer TAN), stellt er entsprechend befugtes und kundiges Personal im Rahmen der vereinbarten Reaktionszeit authentis unentgeltlich bereit.

Störungen der *Software* werden authentis gemeldet und (sofern durch die *Software* verursacht) ausschließlich von authentis beseitigt.

Bei Arbeiten vor Ort wird den authensis - Mitarbeitern die notwendige Unterstützung in angemessenem Umfang, insbesondere der Zutritt zum ACHAT-Lösung gewährt.

Ein Anspruch des Leistungsberechtigten auf erfolgreiche Fehlerbeseitigung besteht insbesondere dann nicht, wenn eine Beseitigung die Neuprogrammierung wesentlicher Teile der *Software* bedeuten würde. In diesem Fall hat authensis jedoch mindestens eine Umgehungslösung anzubieten.

Soweit berechnete Interessen von authensis berührt sind oder dies zur Vermeidung von Risiken und Schäden erforderlich ist, wird der Leistungsberechtigte die aktuelle *Variante* seiner *Version* einsetzen.

## **7. Vergütung**

Der Leistungsberechtigte zahlt für die hier vereinbarten Serviceleistungen eine laufende Vergütung laut beiliegendem Systemschein.

Die Vergütung kann mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zum Quartalsende, frühestens jedoch nach Ablauf eines Jahres, bei einer Änderung der allgemeinen Listenpreise von authensis entsprechend angepasst werden.

Ändert sich das gekaufte Mengengerüst der *Software*, so ändert sich die Vergütung entsprechend. Die Überprüfung des Mengengerüsts erfolgt von authensis vor Rechnungsstellung.

Die Vergütung wird für den Rest des laufenden Quartals sofort und dann quartalsmäßig im Voraus in Rechnung gestellt, sofern nichts anderes vereinbart ist.

Anfallende Reisezeiten wird der Leistungsberechtigte zusätzlich bezahlen. authensis wird möglichst auf Personal in der Region zurückgreifen und die tatsächlichen Reisezeiten nach Aufwand berechnen. Reisezeiten sind Arbeitszeiten. Diese Vergütungen werden dem Leistungsberechtigten jeweils monatlich im Nachhinein berechnet.

Darüber hinausgehende Leistungen von authensis werden nach Aufwand berechnet.

Für die Erbringung von Leistungen außerhalb der Servicezeit (Leistungszeit und Rufbereitschaft) gelten folgende Aufschläge:

- 100% bei Arbeiten an Sonn- und Feiertagen
- 50% bei Nachtarbeit lt. §2 ArbZG
- 25% bei Arbeiten in der Randzeit zwischen Servicezeit und Nachtarbeit.

Bei den genannten Preisen handelt es sich um Nettobeträge. Der Leistungsberechtigte entrichtet gesetzlich anfallende Mehrwertsteuer und sonstige Abgaben und Zölle zusätzlich. Die Rechnungen von authensis sind innerhalb von 10 Tagen nach Eingang ohne Abzug zur Zahlung fällig.

## **8. Gewährleistung und Haftung**

authensis übernimmt keine Gewährleistung oder Haftung für den störungs- und unterbrechungsfreien Betrieb der *Software*. authensis übernimmt die Gewährleistung und Haftung nur nach den folgenden Regelungen:

authensis leistet Gewähr dafür, dass die *Wartungs-* und *Pflegearbeiten* ohne Fehler ausgeführt werden. Umgehungslösungen die die Tauglichkeit der *Software* zum vertraglich vorgesehenen Gebrauch nur unerheblich mindern sind davon ausgenommen.

Der Leistungsberechtigte wird die *Wartungs-* und *Pflegearbeiten* von authensis nach ihrem Abschluss auf ordnungsgemäße Durchführung überprüfen und etwaige Mängel unverzüglich schriftlich authensis mitteilen. Falls der Leistungsberechtigte innerhalb von 14 Tagen nach Mitteilung über den Abschluss von *Wartungs-* und *Pflegeleistungen* keine Mängel schriftlich rügt, gelten diese als ordnungsgemäß akzeptiert.

authensis wird mitgeteilte Mängel von *Wartungs-* und *Pflegearbeiten* unverzüglich und ohne weitere Kosten für den Leistungsberechtigten nachbessern, falls diese Meldung innerhalb von 14 Tagen nach deren Abschluss erfolgt.

Sollte authensis trotz Mahnung seine Wartungs- und Pflegearbeiten nicht ordnungsgemäß ausführen, so kann der Leistungsberechtigte authensis schriftlich eine Nachfrist setzen und diesen Vertrag nach fruchtlosem Ablauf auch dieser Nachfrist außerordentlich kündigen, wenn er dies bei der Nachfristsetzung angedroht hat.

Die Gewährleistung von authensis entfällt, wenn der Leistungsberechtigte oder Dritte eigenmächtig Änderungen an der *Software* oder ihrer Konfiguration vornehmen, es sei denn, der Leistungsberechtigte weist nach, dass die Störung nicht auf einem solchen Eingriff beruht und dieser die Behebung der Störung nicht mehr als nur unwesentlich erschwert.

authensis haftet neben der Gewährleistung nach dieser Ziffer 8 nur für Schäden, die aufgrund Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von gesetzlichen Vertretern oder leitenden Angestellten der Firma authensis oder leicht fahrlässig durch Verletzung wesentlicher Vertragspflichten verursacht wurden.

Die Haftung ist auf die typischen und vorhersehbaren Schäden bei der vertraglich vorgesehenen Verwendung der *Software* beschränkt. authensis haftet nicht für mittelbare Schäden, Vermögensschäden und sonstige Folgeschäden und im Übrigen nur nach dieser Ziffer 8.

Ein Mitverschulden des Leistungsberechtigten ist diesem anzurechnen.

Die Haftung für Personenschäden, Arglist und das Fehlen zugesicherter Eigenschaften bleibt unberührt.

## **9. Vertragsdauer**

Dieser Servicevertrag tritt mit Unterzeichnung durch beide Vertragspartner auf unbestimmte Zeit in Kraft.

Dieser Servicevertrag kann von jedem Vertragspartner mit einer Frist von 6 Monaten zum Jahresende gekündigt werden, frühestens nach Ablauf eines Jahres. Zusätzlich gilt Punkt 1 Absatz 5.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Kündigungen und Änderungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## **10. Sonstiges**

Dieser Vertrag gibt die Vereinbarungen der Vertragspartner vollständig wieder. Vertragsbestandteil sind weiterhin die unter Ziffer 11 genannten Anlagen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

Der Leistungsberechtigte kann Rechte aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Einwilligung von authensis abtreten. Gegenüber Rechten von authensis kann der Leistungsberechtigte nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis Zurückbehaltungsrechte geltend machen oder die Aufrechnung erklären.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so bleiben die übrigen Regelungen unberührt. Die Vertragspartner werden die unwirksame Bestimmung durch eine Regelung ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten in zulässiger Weise am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für den Fall einer regelungsbedürftigen Lücke dieses Vertrages.

Erfüllungsort für die Leistungen beider Vertragspartner und ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist München.

Dieser Vertrag und die Vereinbarungen der Vertragspartner unterliegen deutschem Recht, die Anwendung des Wiener UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf ist ausgeschlossen.

## **11. Anlagen**

Anlagen: 1. Systemschein

.....  
München, Datum

.....  
Ort, Datum

.....  
authensis AG

.....  
Leistungsberechtigter

