

ANLAGE ZUM WARTUNGSVERTRAG-NR.: LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1. GELTUNG

1.1 Diese Leistungsbeschreibung gilt ergänzend zum Wartungsvertrag und den Allgemeinen Vertragsbestimmungen für die Wartung bzw. den Support von Systemen, Software und Hardware (AVB Wartung) für die in den Konfigurationsblättern festgelegte Hardware und Software.

1.2 Welche der im Folgenden definierten Leistungsbausteine als Wartungsleistungen durch netvico geschuldet sind, ergibt sich aus dem Wartungsvertrag in Verbindung mit den Konfigurationsblättern.

2. SOFTWAREWARTUNG

2.1 Fehlerbeseitigung

2.1.1 Die folgenden Leistungsbausteine Nr. 2.2 und 2.3 schließen jeweils die Behebung von reproduzierbaren Fehlern in einer von netvico noch gepflegten Version (s. Nr. 1.4 AVB Wartung) der in den Konfigurationsblättern aufgeführten Software mit ein. Ein Fehler liegt vor, wenn die Software die in der zum Abschluss der Vereinbarung gültigen Programmbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, mangelhafte Ergebnisse liefert, ihre Funktionen unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhalten, sofern dadurch die Nutzung der Software durch den Auftraggeber behindert oder erheblich beeinträchtigt wird und dies bei netvico reproduzierbar ist.

2.1.2 Die Fehlerbehebung kann von netvico auch durch Zurverfügungstellen von Updates oder Upgrades (s. Nr. 1.5 AVB Wartung) mit mindestens der gleichen Funktionalität erfolgen.

Ist dafür leistungsfähigere Hardware und/oder eine aktuellere Betriebssystemversion notwendig, sind diese vom Kunden auf eigene Kosten betriebsbereit zur Verfügung zu stellen.

2.1.3 Damit netvico eine Ferndiagnose über das Vorliegen eines Fehlers treffen kann, ermöglicht der Kunde netvico einen entsprechenden Remote-Zugriff auf seine Systeme im Sinne der Nr. 2.5.

2.2 Software Telefon-Hotline

2.2.1 Der Leistungsbaustein „Software Telefon-Hotline“ umfasst folgende Leistungen:

- Telefonische Beratung in Fragen der Funktionalität, Bedienung und Dokumentation;
- Telefonische Beratung bei der Konfiguration des Systems;
- Telefonische Unterstützung bei der Problem- und Fehleranalyse;
- Fehler- bzw. Problembhebungen, sofern dies telefonisch möglich ist.

2.2.2 Dem Kunden wird eine personenabhängige Berechtigung eingeräumt, um die telefonische Unterstützung von netvico in Anspruch zu nehmen. Der Kunde kann max. drei seiner Mitarbeiter schriftlich benennen, die den Telefon-Hotline-Service in Anspruch nehmen können. Diese müssen von netvico geschult sein.

2.2.3 Die Telefon-Hotline steht den berechtigten Personen des Kunden zu den in Nr. 6.1 angegebenen Ansprechzeiten unter der von netvico mitgeteilten Rufnummer zur Verfügung.

2.3 Software vor Ort Service

Die Leistungen entsprechen denen des Leistungsbausteins „Software Telefon-Hotline“ gemäß Nr. 2.1, der Leistungsbaustein „Software vor Ort Service“ schließt jedoch den Erfüllungsort beim Kunden inklusive Fahrtkosten ein.

2.4 Beratung bei der Konfiguration

Der Kunde kann bei geplanten Änderungen und Erweiterungen seiner Systeme

im Rahmen des vereinbarten Kontingents Beratungsleistungen von netvico, insbesondere hinsichtlich notwendiger Konfiguration der zu wartenden Software, in Anspruch nehmen. Das Beratungskontingent ist in den Konfigurationsblättern angegeben. Über das Beratungskontingent hinausgehende Beratungsleistungen sind nicht Bestandteil dieses Leistungsbausteins; das gleiche gilt für Beratungsleistungen bzgl. neuer Projekte ohne Bezug zu bestehenden Systemen des Kunden.

2.5 Remote-Zugriff

Die Betreuung, Fehleranalyse und -behebung erfolgt, soweit im Einzelfall technisch möglich und zweckmäßig, über einen beim Kunden vorhandenen DFÜ-Anschluss im Callback-Verfahren. Der Kunde räumt dazu netvico einen entsprechenden Remote-Zugriff auf seine Systeme ein und teilt netvico die dafür notwendigen Konfigurationen und technischen Voraussetzungen mit.

3. SOFTWARE-UPDATES

3.1 Update Service

3.1.1 Im Rahmen des Leistungsbausteins „Update Service“ stellt netvico für noch gepflegte Softwareversionen (s. Nr. 1.4 AVB Wartung) in der Regel mindestens einmal im Jahr dem Kunden ein Update (s. Nr. 1.5 AVB Wartung) sowie die dazugehörige Dokumentation auf maschinenlesbarem Datenträger im Objectcode-Format oder als Download vom netvico-Service-Zentrum zur Selbstinstallation zur Verfügung.

3.1.2 netvico räumt dem Kunden an den Updates ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht nach Maßgabe der Allgemeinen Software-Lizenzbedingungen von netvico ein. Die Gewährleistung und Haftung für Updates richtet sich nach den AVB Wartung und ergänzend nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von netvico.

3.1.3 Im Rahmen des Update Service erwirbt der Kunde grundsätzlich kein Recht auf oder an von netvico hergestellten Upgrades (s. Nr. 1.5 AVB Wartung), es sei denn in dem Wartungsvertrag ist etwas anderes geregelt. Im Übrigen werden Upgrades dem Kunden von netvico gegen gesondertes Entgelt zum Erwerb angeboten.

3.1.4 Hat der Kunde gemäß den von ihm gebuchten Leistungsbausteinen Anspruch auf Hotline-Unterstützung und benötigt der Kunde für die Installation eines Updates die Hotline-Unterstützung, so ist dies rechtzeitig, mindestens 14 Tage vor dem geplanten Termin, mit netvico zu koordinieren.

3.1.5 netvico berät den Kunden bei der Erstellung eines Durchführungsplanes für die Installation eines Updates. Die Durchführung der Installation selbst ist nicht Bestandteil der Leistungen von netvico nach diesem Leistungsbaustein. Führt netvico die Installation auf Wunsch des Kunden gleichwohl durch, werden die Aufwendungen dafür gemäß der jeweils gültigen Preisliste von netvico gesondert in Rechnung gestellt.

3.2 Full Service

Der Leistungsbaustein Full Service beinhaltet die Leistungen der Bausteine Update Service gemäß Nr. 3.1, Software Telefon-Hotline gemäß Nr. 2.2 und Software vor Ort Service gemäß Nr. 2.3.

3.3 Update Remote-Zugriff

Der Leistungsbaustein Update Remote-Zugriff beinhaltet die Durchführung der Installation von Updates bzw. die Erbringung von Unterstützungsleistungen bei Installation durch den Kunden, und zwar über einen beim Kunden vorhandenen DFÜ-Anschluss im Callback-Verfahren, soweit im Einzelfall technisch möglich und zweckmäßig. Im Übrigen gilt Nr. 2.5 entsprechend.

4. SOFTWAREBETREUUNG BEIM DATENAUSTAUSCH MSWIT FREMDSYSTEMEN

4.1 Ändern sich durch ein Update die Schnittstellenanforderungen beim Datenaustausch mit einem gekoppelten Fremdsystem, ist die Analyse der notwendigen Änderungen der Schnittstelle des gekoppelten Systems Bestandteil der Leistungen des Bausteins „Update Service“ gemäß Nr. 3.1.

4.2 Durch ein Update bedingte Konfigurations- oder Softwareanpassungen zum gekoppelten Fremdsystem sind in den Leistungen des Bausteins „Update Service“ gemäß Nr. 3.1 ebenfalls enthalten. Notwendige Konfigurations- oder Softwareanpassungen, die durch Änderungen im Fremdsystem bedingt sind, sind dagegen kostenpflichtig. Der Kunde hat Anspruch auf – gegenüber anderen Kunden, die keinen Wartungsvertrag mit netvico abgeschlossen bzw. nicht den Leistungsbaustein Update Service gewählt haben – bevorzugte Umsetzung solcher kostenpflichtigen Konfigurationsanpassungen. Geplante Veränderungen am Fremdsystem sind vom Kunden möglichst frühzeitig zu melden.

5. HARDWAREWARTUNG

5.1 Hardwarewartung mit Ersatzgerät

5.1.1 Die Hardware wird von netvico in betriebsstüchtigem Zustand gehalten und eventuelle Störungen behoben. Verschleißteile, deren Betriebsfähigkeit durch Verschleiß bei der Nutzung eingeschränkt oder aufgehoben ist, sind davon ausgenommen; ihr Austausch wird gesondert in Rechnung gestellt.

5.1.2 Die Entscheidung darüber, ob im Einzelfall defekte Teile repariert oder ausgetauscht werden, liegt bei netvico. Dabei hat der Kunde kein Recht auf die Verwendung von Neuteilen; netvico kann nach ihrer Wahl anstelle von Neuteilen auch gebrauchte, aber funktionell gleichwertige Teile aus ihrem Reparaturpool verwenden.

5.1.3 Ist es während der Suche bzw. Behebung eines Fehlers zur Sicherstellung der Funktionstüchtigkeit des Systems erforderlich, so stellt netvico dem Kunden ein entsprechendes Ersatzgerät für die Dauer der Fehlerbehebung bzw. -suche leihweise zur Verfügung.

5.1.4 Stellt sich bei der Überprüfung durch netvico heraus, dass die Reparatur zu den im Wartungsvertrag nicht enthaltenen Leistungen nach Maßgabe von Nr. 4 der AVB Wartung gehört, so wird netvico diese nur gegen gesonderte Vergütung vornehmen. Auf Wunsch des Kunden erstellt netvico einen Kostenvoranschlag für die Reparatur. Überschreiten die erwarteten Reparaturkosten 70% des Wertes eines Ersatzgerätes, ist netvico berechtigt, die Reparatur zu verweigern und dem Kunden ein Neugerät zum Erwerb anzubieten.

5.2 Hardware nur Reparatur

5.2.1 Es sind alle Leistungen nach den Nrn. 5.1.1 bis 5.1.3 (Baustein Hardwarewartung mit Ersatzgerät) enthalten.

5.2.2 Ist die Reparatur vor Ort beim Kunden nicht möglich, wird das Gerät von netvico zur Reparatur mitgenommen und an die zentrale Reparaturstelle von netvico gesandt. Nach erfolgter Reparatur wird das Gerät dem Kunden zurückgesandt. Ist zur Wiederinbetriebnahme des reparierten Gerätes ein Personaleinsatz von netvico beim Kunden erforderlich, wird dieser dem Kunden gemäß der jeweils gültigen Preisliste von netvico gesondert in Rechnung gestellt.

5.2.3 Die Regelungen in Nr. 5.1.4 gelten entsprechend.

5.3 Revisionsvertrag

5.3.1 Grundlage des Revisionsvertrages ist ein Revisionsplan, den netvico in Abhängigkeit der zu wartenden Hardware aufstellt und mit dem Kunden abstimmt. Im Rahmen des Revisionsplans leistet netvico einmal pro Jahr eine Funktionsüberprüfung der in den Konfigurationsblättern aufgeführten Geräte.

5.3.2 Sollten sich im Rahmen einer Funktionsüberprüfung an den Geräten Funktionsmängel oder -risiken zeigen, unterbreitet netvico dem Kunden einen Kostenvoranschlag zu deren Beseitigung. Erteilt der Kunde daraufhin den Auftrag zur Beseitigung der Funktionsmängel oder -risiken, werden diese Arbeiten gemäß der dann gültigen Preisliste von netvico gesondert berechnet.

5.4 Präventivwartung

5.4.1 Voraussetzung für den Leistungsbaustein Präventivwartung ist die Wahl des Bausteins Hardwarewartung mit Ersatzgerät gemäß Nr. 5.1 oder Hardware nur Reparatur gemäß Nr. 5.2.

5.4.2 Der Leistungsbaustein Präventivwartung enthält die Leistungen gemäß Nr. 5.3.1 des Bausteins Revisionsvertrag. Sollten sich im Rahmen einer danach vorgenommenen Funktionsüberprüfung an den Geräten Funktionsmängel beziehungsweise -risiken zeigen, werden die zu deren Behebung notwendigen Arbeiten – je nach den vom Kunden gewählten Leistungsbausteinen – gemäß den Bedingungen der Leistungsbausteine Nr. 5.1 bzw. 5.2 durchgeführt.

5.5 Bring-In Service

5.5.1 Im Rahmen des Leistungsbausteins Bring In Service kann der Kunde an Stelle des Vor-Ort-Services gemäß Nr. 5.1 oder 5.2 defekte Hardwareteile selbst zur Reparatur zu netvico bringen oder senden. Ein Ersatzgerät wird dem Kunden für die Dauer der Reparatur nur gegen gesonderte Vergütung zur Verfügung gestellt.

5.5.2 Die vom Kunden überlassene Hardware wird im Wareneingang geprüft und ihr Zustand dokumentiert. Für auf dem Transport zu netvico eingetretene Schäden haftet netvico nicht.

5.5.3 Die Regelungen in Nr. 5.1.4 gelten entsprechend.

5.6 Erstinspektion durch ausgebildeten Kunden netvico gewährt dem Kunden einen Nachlass auf die im Wartungsvertrag vereinbarten Gebühren, wenn dieser sicherstellt, dass vor der Reparaturanforderung bei netvico eine Erstbegutachtung des Schadens durch eine von netvico ausgebildete Person stattfindet. Unterbleibt die Erstbegutachtung bzw. treten bei der Erstbegutachtung Fehlermerkmale auf, welche durch das Kundenpersonal behoben werden könnten, und netvico wird dennoch zu einem Vororteseinsatz gerufen, wird dieser Einsatz gesondert berechnet.

6. ANSPRECH- UND REAKTIONSZEIT

6.1 Für den Leistungsbaustein Software Telefon-Hotline gemäß Nr.2.2 gelten die folgenden Ansprech- und Reaktionszeiten.

6.1.1 Die Ansprechzeit des telefonischen User Help Desks ist werktags (außer gesetzliche und regionale Feiertage am Sitz des User Help Desk) von Montag bis Freitag von 9.00-18.00 Uhr. Für einzelne Produkte werden gemäß dem Wartungsvertrag verlängerte Ansprechzeiten angeboten.

6.1.2 Die Reaktionszeit von netvico nach Eingang einer Störungsmeldung über die Telefon-Hotline beträgt in Abhängigkeit vom gebuchten Service Level höchstens

- Level I: 8 Stunden bzw.

- Level II: 4 Stunden

während der Ansprechzeit der Hotline gemäß Nr. 6.1.1.

6.1.3 Reaktionszeit ist die Zeit, in der sich ein qualifizierter Mitarbeiter von netvico aktiv der gemeldeten Störung annimmt und die Störungsbearbeitung entweder telefonisch, per Fax, per E-Mail, durch Remote-Zugriff oder durch Tätigkeit beim Kunden vor Ort in die Wege geleitet hat.

6.2 Sofern nach einem gewählten Leistungsbaustein netvico Vor-Ort-Einsätze beim Kunden zu erbringen hat, erfolgen diese in Absprache mit dem Kunden in der Regel werktags während der üblichen Geschäftszeit (Montag bis Freitag 9.00-18.00 Uhr).