

Anlage: Vertragsbestimmungen Softwarepflege INTRAFIND Produkte

Inhalt

1	Vertragsgegenstand	2
2	Leistungsumfang.....	3
2.1	Aktualisierung der Software	3
2.2	Beseitigung von Störungen.....	4
2.3	Nicht enthaltene Leistungen / Leistungen gegen gesonderte Berechnung	4
3	Leistungserbringungsort.....	5
4	Definition der Support Level.....	6
4.1	Support Level 1	6
4.2	Support Level 2	6
4.3	Support Level 3	6
4.4	Eskalation	6
5	Angebotene Supportleistungen (SLA)	7
5.1	Standard SLA 8x5 Office Hours	7
6	Abgrenzung	9
7	Beistellungen und Mitwirkungsleistungen des AUFTRAGGEBERS	11
7.1	Test und QS Umgebung.....	11
7.2	Sonstige Mitwirkungspflichten des AUFTRAGGEBERS.....	11
8	Erforderliche Informationen in einem qualifizierten Ticket an den 2nd und 3rd Level Support .	12
8.1	Zwingend erforderliche Informationen bei der Einreichung eines qualifizierten 2nd und/oder 3rd Level Tickets	12
8.2	Nachfolgende Informationen sind für eine effektive und schnelle Ticketbearbeitung hilfreich....	12
9	Notwendige Skills des AUFTRAGGEBER-Supports	13
10	Nicht-Betrachtungsobjekte des Auftrages	13
11	Geheimhaltung	13
12	Haftung	13
13	Dauer und Kündigung	14
14	Softwarepflegegebühren und Anpassung.....	14
15	Schlussbestimmung	15

1 Vertragsgegenstand

Die folgenden Regelungen definieren den Leistungsumfang der Softwarepflege für die Produkte der INTRAFIND und der von INTRAFIND verbauten Komponenten von Drittanbietern sowie die Parameter der Service Level.

Definitionen:

INTRAFIND-Produkte sind von INTRAFIND selbst entwickelte Softwareprodukte. Im Gegensatz dazu werden Software-**Komponenten von Drittanbietern** im Rahmen der Installation beigestellt und mitinstalliert.

Versionen und Unterversionen sind wie folgt definiert:

Generation: bezeichnet die Entwicklungsstufe der Standard-Software, z.B. Rel. 5

Major Release: bezeichnet die Bündelung mehrerer funktionaler Verbesserungen und Anpassungen der Standardsoftware, inkl. größerer Mängelbehebungen und/oder Störungs-Beseitigungen, z.B. Rel. 5.5 und Rel. 5.6.

Minor Release: bezeichnet die Bündelung funktionaler Verbesserungen und Anpassungen der Standardsoftware, inkl. Mängelbehebungen und/oder Störungs- Beseitigungen, z.B. Rel. 5.5.3 und Rel. 5.5.4.

Patch Release: umfasst Bugfixes, ohne neue Funktionalitäten, z.B. Rel. 5.5.4.2

Generationen /Generationswechsel, Major sowie Minor Releases werden im Allgemeinen als Feature Releases bezeichnet.

Patch Releases gelten nicht als Feature Release, da hier keine Funktionsänderungen enthalten sind.

2 Leistungsumfang

Als Pflegeleistungen werden definiert:

- ▶ die Lieferung neuer Versionen (Generationen, Major Releases, Minor Releases und Patches), sowie
- ▶ die Beseitigung von Störungen

2.1 Aktualisierung der Software

Der AUFTRAGNEHMER (INTRAFIND) sorgt für die laufende Weiterentwicklung seiner Software.

INTRAFIND informiert den AUFTRAGGEBER über neue Releases und Patches der INTRAFIND-Software einschließlich Dokumentation und stellt diese dem AUFTRAGGEBER zum Download zur Verfügung. INTRAFIND informiert den AUFTRAGGEBER des Weiteren über für den Betrieb der Lösung relevanten Sicherheitsupdates / -patches der mitgelieferten Komponenten von Drittanbietern nach eigenem Ermessen.

Der AUFTRAGNEHMER ist ebenso für die Lieferung von kritischen und von INTRAFIND als relevant eingestuften Features Releases und Patches der in INTRAFIND verbauten Komponenten von Drittanbietern verantwortlich, sofern die jeweils beim AUFTRAGGEBER installierten Releasestände der INTRAFIND-Produkte über diesen Pflegevertrag abgedeckt sind (siehe Kapitel 6.7).

Die als relevant und kritisch eingestuften Releases und Patches werden als solche explizit im Extranet innerhalb der Releasenotes gekennzeichnet.

Für Software, die nicht unter den von INTRAFIND vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird oder durch Programmierarbeiten des AUFTRAGGEBERS oder von Dritten verändert wurde, leistet INTRAFIND keine Softwarepflege.

Sofern der AUFTRAGGEBER die neuen Versionen nicht selbst installieren will, bietet INTRAFIND dieses als kostenpflichtige Dienstleistung an.

Patching

Für das Patchen der Server Infrastruktur durch den Server-Betrieb des AUFTRAGGEBERS wird das folgende Prozedere festgelegt:

1. AUFTRAGGEBER informiert per Mail INTRAFIND über ein Update (Betriebssystem bzw. weitere Betriebssoftware, wie z.B. Java) mit Reaktionszeitangabe je nach Eskalationsstufe.
2. Wenn kein Einspruch seitens INTRAFIND innerhalb von 3 Arbeitstagen erfolgt ist, installiert der AUFTRAGGEBER die Patches.
3. Nach Installation des Patches auf dem Test, bzw. QS System informiert der AUFTRAGGEBER INTRAFIND über die erfolgte Installation.
4. INTRAFIND überprüft die Systeme, dokumentiert Änderungen und informiert anschließend den AUFTRAGGEBER über die Ergebnisse.

5. Bei einwandfreier Funktionalität installiert der AUFTRAGGEBER die Patches auf den Live-Systemen.
6. INTRAFIND überprüft die Systeme und dokumentiert Änderungen und informiert anschließend den AUFTRAGGEBER über die Ergebnisse.

Wichtiger Hinweis: Wenn der AUFTRAGGEBER die Version der in INTRAFIND verbauten Komponenten von Drittanbietern selbstständig verändert, wird INTRAFIND von den aus diesem Vertrag resultierenden Pflegeverpflichtungen entbunden. Die Verpflichtung zur Erbringung der Pflegeleistungen kann nur dann wiederhergestellt werden, wenn alle Veränderungen der Software vollumfänglich wieder rückgängig gemacht wurden.

2.2 Beseitigung von Störungen

Dem AUFTRAGGEBER stehen im Rahmen der Pflegeleistungen folgende Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme zur Verfügung:

- ▶ Email Adresse support@intrafind.de
- ▶ ServiceDesk-Portal
- ▶ Hotline der INTRAFIND unter +49 089 3090446-266

Der AUFTRAGGEBER meldet INTRAFIND auftretende Störungen und für die Feststellung der Fehlerursache zweckdienliche Informationen.

Eine Störung liegt vor, wenn die Software die in der Dokumentation angegebene Funktion nicht erfüllt, objektiv falsche Ergebnisse liefert, ihren Lauf unkontrolliert abbricht, oder sich nicht wie in der Dokumentation beschrieben bedienen lässt, so dass die Nutzung des Programms unmöglich oder eingeschränkt ist.

Im Hinblick auf die Fehlerklassifizierung sowie Art und Umfang der Fehlerbeseitigung findet der Absatz „Definition der Support Level“ dieses Vertrages entsprechende Anwendung.

Sind diese Fehlersituationen nicht auf Softwarefehler des AUFTRAGNEHMERS zurückzuführen, ist der entstandene Aufwand gesondert zu vergüten (vgl. Absatz „Nicht enthaltene Leistungen“).

Die Darlegung von Behebungsmöglichkeiten bzw. der weiteren Vorgehensweise bei Softwarefehlern der Klassen I, II und III richtet sich in entsprechender Anwendung nach dem Absatz „Definition der Support Level“ dieses Vertrages.

2.3 Nicht enthaltene Leistungen / Leistungen gegen gesonderte Berechnung

Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil dieser Softwarepflegevereinbarung und werden gesondert abgerechnet:

- ▶ Services, die über die im Lizenzangebot beschriebenen Softwareprodukte hinaus gehen (z.B. Bedienungshilfe, Beratungsleistungen, Unterstützung im produktiven Betrieb)
- ▶ Aufwände für Supportanfragen, bei deren Evaluierung sich herausstellt, dass die Supportanfrage nicht auf Fehlern in den INTRAFIND-Produkten begründet ist
- ▶ Erweiterte Dokumentationen, Tutorials, FAQs oder Betriebsdokumentationen

- ▶ Schulungen
- ▶ Vor-Ort-Services
- ▶ On-Call Bereitschaft ausserhalb der vereinbarten Servicezeiten

Entsteht im Rahmen eines Gespräches eine solche gesonderte Kostenpflicht, wird - mit Erkenntnis seitens des AUFTRAGNEHMERS - der AUFTRAGGEBER schriftlich auf diese hingewiesen. Der AUFTRAGGEBER verpflichtet sich zu einer schriftlichen Bestätigung der Kostenübernahme. Erst nach Erhalt dieser Bestätigung, wird der AUFTRAGNEHMER den Auftrag übernehmen.

Für Software, die nicht unter den von INTRAFIND vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird oder durch Programmierarbeiten des AUFTRAGGEBERS oder von Dritten verändert wurde, leistet INTRAFIND keinen Support.

Berechnet werden, soweit angefallen:

- ▶ Arbeitszeit
- ▶ Wegezeit für Hin- und Rückreise vom/zum Standort des AUFTRAGNEHMERS
- ▶ Reisekosten und Spesen.

Die Abrechnung erfolgt gemäß jeweils gültiger AUFTRAGNEHMER-Preisliste zzgl. der gesetzlich gültigen Umsatzsteuer.

3 Leistungserbringungsort

Wird der AUFTRAGNEHMER vor Ort tätig, so stellt der Auftraggeber sicher, dass der zuständige Ansprechpartner beim AUFTRAGGEBER vor Ort bereits alle Möglichkeiten zur Fehlerbehebung, unabhängig von dem AUFTRAGNEHMER, durchgeführt bzw. geprüft hat. Dazu ist vom AUFTRAGGEBER Folgendes zu tun:

- ▶ die Konfiguration aller beteiligten Systeme festhalten
- ▶ die Funktionsfähigkeit aller beteiligten Nicht-Auftragnehmer-Software überprüfen
- ▶ die korrekte Installation und Konfiguration der Auftragnehmer-Software sicherstellen

Jeder Einsatz vor Ort kann erst auf schriftliche Aufforderung durch den Ansprechpartner des AUFTRAGGEBERS hin begonnen werden.

Der AUFTRAGNEHMER wird seine Leistungen mit der erforderlichen Sorgfalt und solchen technischen Hilfsmitteln erbringen, die er für erforderlich oder zweckmäßig hält und die ihm zur Verfügung stehen, einschließlich einer ggf. einzuführenden Fernbetreuung.

Der AUFTRAGGEBER stellt sicher, dass während der Vertragslaufzeit fachkundiges, in der Bedienung des Systems und der Programme geschultes Personal zur Verfügung steht.

4 Definition der Support Level

4.1 Support Level 1

Der 1st Level Support des AUFTRAGGEBERS ist erste Anlaufstelle für alle eingehenden Supportfragen. Er ist für deren vollständige Erfassung inklusive aller erforderlichen Zusatzinformationen zuständig und bearbeitet sie nach seinem Kenntnisstand weitestgehend selbstständig. Ziel ist die Vorauswahl der Probleme und das schnelle Lösen einer möglichst großen Anzahl von Problemen, was durch Zuhilfenahme von Dokumentationen und FAQs ermöglicht werden kann. Unterstützung erhält der 1st Level Support durch den 2nd Level Support der INTRAFIND.

Die Aufgaben des 1st Level Supports werden im vorliegenden Fall vom Endkunden selbst wahrgenommen. Neu erarbeitete Lösungen werden durch den 1st Level Support in Dokumentationen und FAQs eingepflegt, um das Wissen für den 1st Level Support nutzbar zu machen.

4.2 Support Level 2

Der 2nd Level Support (INTRAFIND) übernimmt Benutzeranfragen, die vom 1st Level Support gemäß den Vereinbarungen in den Kapiteln 7 und 9 nicht beantwortet werden können. Die Benutzeranfragen sind mit den Informationen gemäß Kapitel 8 zu hinterlegen. Übersteigt die Komplexität einer Anfrage das Know-how des 2nd Level Supports oder die technischen Möglichkeiten einer Lösung im Projekt, so wird diese an den 3rd Level Support weitergeleitet. Auch Supportanfragen, deren Lösung einen Eingriff in die Programmlogik, den Quellcode des eingesetzten Produktes oder in Daten der Datenbank bzw. Bibliotheken erfordern, werden an den 3rd Level Support weitergeleitet.

4.3 Support Level 3

Der 3rd Level Support setzt sich aus Spezialisten von INTRAFIND zusammen und stellt so die höchste Bearbeitungsstufe innerhalb der vorliegenden Supportorganisation für die INTRAFIND Produkte dar.

Es handelt sich in der Regel um Supportfälle, die die Produkte der Firma INTRAFIND direkt programmatisch betreffen oder Know-how verlangen, das über den 2nd Level Support hinausgeht.

4.4 Eskalation

Um die Priorität einer Supportanfrage zu erhöhen, besteht die Möglichkeit der Eskalation. Die Supportanfrage wird an die Leitung des Supports von INTRAFIND weitergeleitet. Entsprechend der vereinbarten Bedingungen zur Softwarepflege bzw. SLA muss der eskalierte Status begründet werden.

5 Angebotene Supportleistungen (SLA)

INTRAFIND strebt an, gemeldete softwarebedingte Störungen innerhalb angemessener Frist zu beseitigen. Die Störungen werden von den Vertragspartnern in folgende Fehlerklassen eingeteilt:

Fehlerklasse 1	Völliger oder teilweiser Systemstillstand, der die IntraFind seitige Unterstützung der Arbeitsprozesse im Rahmen des Geschäftsbetriebs des Endkunden verhindert.
Fehlerklasse 2	Teilweiser Systemstillstand, der die Unterstützung der Arbeitsprozesse durch IntraFind Komponenten im Rahmen des Geschäftsbetriebs beeinträchtigt.
Fehlerklasse 3	Fehler, Mängel, Störungen oder Funktionseinschränkungen ohne signifikanten Einfluss auf die Nutzung der IntraFind Komponenten im Geschäftsbetrieb des Endkunden.

Störungsmeldungen sind INTRAFIND über eine E-Mail an support@intrafind.de oder über das Service Desk-Portal <https://intrafind.atlassian.net/servicedesk/> mitzuteilen. Im Service Desk-Portal hat der AUFTRAGGEBER die Möglichkeit, seine Supporttickets zu verwalten, d.h. den Status und die Kommentare einzusehen, zu kommentieren und Dateien hochzuladen, mit Kollegen zu teilen oder zu eskalieren.

Störungsmeldungen der Fehlerklasse 1 sind zu den vereinbarten Servicezeiten zusätzlich über den telefonischen Kontakt an INTRAFIND zu melden. Außerhalb der Servicezeiten sind Fehlermeldungen über support@intrafind.de IMMER mit Wichtigkeit Hoch und einem definierten Betreff-Text zu versenden.

Die Fehlerbeseitigung wird von INTRAFIND innerhalb der beschriebenen Fehlerbeseitigungszeiten abhängig vom Servicelevel angestrebt.

Der Servicezugriff erfolgt remote nach Freigabe durch den AUFTRAGGEBER.

5.1 Standard SLA 8x5 Office Hours

Leistungsbeschreibung:

1st Level Betreuung erfolgt über den Helpdesk des AUFTRAGGEBERS.

Reaktionszeiten:

INTRAFIND reagiert auf gemeldete Fehler innerhalb folgender SLA-Reaktionszeiten in den unten genannten Servicezeiten:

Fehlerklasse 1:	8 Stunden
Fehlerklasse 2:	12 Stunden
Fehlerklasse 3:	24 Stunden

Fehlerbeseitigungszeiten:

Die Fehlerbeseitigung wird von INTRAFIND durch Customizing, Einspielen neuer Feature Releases und Patches oder Workarounds innerhalb folgender Fehlerbeseitigungszeiten angestrebt:

Fehlerklasse 1:	am folgenden Arbeitstag
Fehlerklasse 2:	innerhalb von 5 Arbeitstagen
Fehlerklasse 3:	innerhalb von 15 Arbeitstagen

Die Fehlerbeseitigung gilt für Funktionalitäten, die in einem gemeinsamen Test und Abnahmeprotokoll oder entsprechendem Supportticket festgehalten sind. Für diese Funktionalitäten werden gemeinsam mit dem AUFTRAGGEBER Testfälle erstellt und schriftlich zur Abnahme festgehalten, sollte projektspezifisch nicht anders verfahren werden. Da zur Fehlerbehebung unter Umständen das Mitwirken des AUFTRAGGEBERS notwendig ist (z.B. Remote-Zugang, administrativer Zugang, etc.) verlängern sich die ausgewiesenen Zeiten um die Reaktionszeiten des AUFTRAGGEBERS.

Die Fehlerbeseitigung erfolgt im Normalfall ausschließlich über ein Test- oder Qualitätsmanagementsystem. Der AUFTRAGGEBER verpflichtet sich, diese stets auf dem gleichen Release-Stand zu halten wie das Produktivsystem. Das Release-Management beginnt mit der Abnahme der Gesamtlösung und wird bei Änderungen gemeinsam fortgeschrieben und dokumentiert.

Die Fehlerbeseitigung gilt ausschließlich für Produkte von INTRAFIND.

Kann keine Lösung über einen Workaround durchgeführt werden, erfolgt die Abarbeitung über das Problemmanagement.

Der Servicezugriff erfolgt remote nach Freigabe durch den AUFTRAGGEBER.

Reaktions- und Fehlerbeseitigungszeiten stehen in Abhängigkeit von Arbeitstagen und Servicezeiten:

Als Arbeitstage gelten die Werktage Montag bis Freitag, mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage im Bundesland Bayern der Bundesrepublik Deutschland.

Vereinbarte Servicezeiten: 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ (8*5)

6 Abgrenzung

Als Supportleistungen bzw. -fälle im Sinne dieser Vereinbarung gelten nicht:

1. Leistungen, die durch Betriebssystem- oder Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig abhängigen Softwareprogrammen und Schnittstellen bedingt sind.
2. Individuelle Programmanpassungen bzw. Neuprogrammierungen.
3. Die Beseitigung von durch den AUFTRAGGEBER oder Dritten verursachten Fehlern.
4. Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den AUFTRAGGEBER oder Anwender entstehen (Beispiel: Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.)
5. Installations- und Konfigurationsdienstleistungen im Zusammenhang mit Releases. Es wird nur die Software zur Verfügung gestellt. Das Einspielen der Software ist nicht Teil des SLA, sondern einer möglichen Betriebsunterstützung.
6. Installation von Updates der in INTRAFIND-Produkten verbauten Komponenten von Drittanbietern. Diese Updates sind im Rahmen aktualisierter iFinder-Feature Releases mit enthalten. Sollte der AUFTRAGGEBER die verbauten Komponenten von Drittanbietern selbständig ohne Mitwirkung von INTRAFIND updaten, ist INTRAFIND hiervon vorab in Kenntnis zu setzen. Der AUFTRAGGEBER erhält dann eine Information zur Kompatibilität und Durchführbarkeit. Sollte der AUFTRAGGEBER trotzdem das Update durchführen oder von Dritten durchführen lassen, erlischt die Softwarepflegeverpflichtung.
7. INTRAFIND sichert ausschließlich Pflegeleistungen für die aktuell freigegebenen Major Releases (z.B. 5.4) und zwei vorgehende Major Releases (z.B. 5.2 und 5.3) innerhalb einer Generation (z.B. 5) zu und liefert Patches zur Fehlerbehebung (z.B. 5.4.3.2). Eine Abkündigung eines Major Releases mit den Supportendefristen wird im Extranet rechtzeitig mit einer Frist von drei Monaten kommuniziert.
8. Stellt sich bei der Bearbeitung einer Störungsmeldung und/oder der Störungsanalyse heraus, dass die vom AUFTRAGGEBER gemeldete Störung nicht besteht oder durch nicht der Software von INTRAFIND zurechenbare Umstände entstanden ist, so ist INTRAFIND berechtigt, den Aufwand für die Bearbeitung der Störungsmeldung und/oder die Störungsanalyse nach der aktuellen Preisliste in Rechnung zu stellen. Dies gilt auch für Reisekosten für mögliche Vor-Ort-Einsätze.
9. INTRAFIND ist berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme der Beratungsleistung für gleichartige Probleme, eine weitere Betreuung von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrages liegenden, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.
10. Es wird ausdrücklich auf die regelmäßige Notwendigkeit der ordnungsgemäßen Sicherung aller Daten, insbesondere wenn diese auf optischen Datenträgern abgelegt sind, hingewiesen. Der AUFTRAGGEBER ist für diese Sicherung allein verantwortlich.
11. Dienstleistungen, die nicht als Supportleistungen im Sinne dieser Vereinbarung gelten, werden zu den aktuell geltenden Stundensätzen ggf. zzgl. Reisekosten der INTRAFIND oder zu den in einem Rahmenvertrag vereinbarten Stundensätzen abgerechnet.

12. Arbeiten außerhalb der beschriebenen Aufgaben werden explizit ausgeschlossen und bedürfen einer gesonderten Beauftragung. Namentlich sind hier aufgeführt Informationen über OS-Patches, Firewall Definitionen, Security Software, Backup and Restore Facilities.
13. Es werden nur Supportanfragen in Deutsch oder Englisch beantwortet. Alle weiteren Sprachen sind ausgeschlossen. Entsprechende Tickets werden als nicht ausreichend qualifiziert zurückgewiesen.
14. Maintenance Fenster sind während der definierten Geschäftszeiten der INTRAFIND festgelegt. Maintenance Zeiten außerhalb der vereinbarten Geschäftszeiten müssen gemeinsam und gesondert vereinbart werden.

7 Beistellungen und Mitwirkungsleistungen des AUFTRAGGEBERS

7.1 Test und QS Umgebung

Dem AUFTRAGGEBER wird empfohlen, eine entsprechende Test-/Entwicklungs- und nach Möglichkeit eine getrennte QS-Umgebung aufzubauen, zu betreiben und INTRAFIND den Zugang zu diesen Umgebungen zu gewährleisten.

7.2 Sonstige Mitwirkungspflichten des AUFTRAGGEBERS

Der AUFTRAGGEBER wirkt, soweit erforderlich, aktiv bei der Erbringung der Supportleistungen mit. Er stellt INTRAFIND alle zur Durchführung der Leistungen erforderlichen Informationen zur Verfügung. Er stellt Testdaten, Testkapazitäten und qualifizierte Mitarbeiter zur Verfügung.

Der AUFTRAGGEBER richtet für INTRAFIND einen Remote-Zugang (VPN-RAS) ein, damit hierüber Support und Fehlerbehebung durch INTRAFIND durchgeführt werden können.

Der AUFTRAGGEBER trifft im Rahmen des Zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Störungen und Fehler. Der AUFTRAGGEBER stellt INTRAFIND Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störungen geeignete Unterlagen zur Verfügung.

Der AUFTRAGGEBER gestattet die Nutzung von Räumlichkeiten, Hardware, Software und Telekommunikationseinrichtungen, soweit dies zur Erbringung der Supportleistungen durch INTRAFIND erforderlich ist.

Der AUFTRAGGEBER dokumentiert Änderungen der Konfiguration und des Umfeldes der Software und teilt diese Änderungen INTRAFIND schriftlich mit.

Hinweis zu 5.1. Reaktions- und Fehlerbeseitigungszeiten:

Das Service Desk-Portal <https://intrafind.atlassian.net/servicedesk/> informiert den AUFTRAGGEBER über den Status seines Serviceauftrags.

Der Status „Warten auf Kunden“ kennzeichnet die Zuständigkeit zur Lösung auf Seiten des AUFTRAGGEBERS. Das System fordert den AUFTRAGGEBER per Email zur aktiven Mitwirkung an der Bearbeitung auf.

Während dieser Zeit pausieren die angestrebten Fehlerbeseitigungszeiten der INTRAFIND.

Erfolgt innerhalb von 10 Arbeitstagen keine Reaktion des AUFTRAGGEBERS, erhält dieser eine E-Mail, aktiv an der Fehlerbeseitigung mitzuwirken. Es wird eine weitere Frist von 3 Arbeitstagen gewährt, bevor der Serviceauftrag geschlossen und die Arbeiten der INTRAFIND eingestellt werden.

Der Serviceauftrag kann vom AUFTRAGGEBER nachträglich wieder eröffnet werden, um die Aktivitäten zur Lösung fortzusetzen.

8 Erforderliche Informationen in einem qualifizierten Ticket an den 2nd und 3rd Level Support

8.1 Zwingend erforderliche Informationen bei der Einreichung eines qualifizierten 2nd und/oder 3rd Level Tickets

- ▶ Titel
- ▶ Kurze Zusammenfassung des Fehlverhaltens - Was wurde beobachtet, wie lautet die Fehlermeldung
- ▶ Detaillierte Beschreibung des Fehlverhaltens und die Auswirkung (UserStory)
- ▶ Hat der Fehler eine Auswirkung auf die Performance der Applikation
- ▶ Hat der Fehler eine Auswirkung auf die Funktionalität der Applikation
- ▶ Fehlerklasse erste Einschätzung durch den AUFTRAGGEBER
- ▶ Zeitpunkt erste Meldung
- ▶ Zeitpunkt der Weiterleitung an den AUFTRAGGEBER
- ▶ Zeitstempel des Tickets an INTRAFIND
- ▶ Name der betroffenen Komponente
- ▶ Browser Variante des Benutzers
- ▶ Betriebssystem des Benutzers
- ▶ Version des IntraFind Produktes

8.2 Nachfolgende Informationen sind für eine effektive und schnelle Ticketbearbeitung hilfreich

- ▶ Stacktrace, falls vorhanden
- ▶ Name des betroffenen Knotens
- ▶ Ticket Historie
- ▶ ggf. Umgebung (URL)
- ▶ ggf. Query als URL
- ▶ Screenshots, die das Fehlverhalten beschreiben
- ▶ LogFiles des betroffenen Systems oder aller Komponenten, die einen Fehler einkreisen können.
- ▶ Hilfreiche Attachments, die zur schnelleren Lösung des Falls beitragen
- ▶ 1-2 Terminvorschläge zu einer möglichen Remote Sitzung oder telefonischen Kontakt

9 Notwendige Skills des AUFTRAGGEBER-Supports

Ausgeprägte analytische Fähigkeiten zu der Analyse an Hard- und Software Problemen sowie sicherer Umgang in Wort und Schrift in Deutsch oder Englisch zählen zu den erforderlichen Skills seitens des AUFTRAGGEBER Supports.

Erforderliche Kenntnisse:

- ▶ Browser, Cookies zurücksetzen und Cache löschen
- ▶ System- und Architektur-Kenntnisse
- ▶ Kenntnisse über das AD (inkl. Zugriff über LDAP)
- ▶ Berechtigungen in Windows (für Ordner und Shares)

10 Nicht-Betrachtungsobjekte des Auftrages

- ▶ 1st Level Support (Incident Management)
- ▶ Netzwerk Administration (LAN & WAN)
- ▶ Software Lizenzen
- ▶ Infrastruktur Management
- ▶ End User Infrastruktur
- ▶ Training and Coaching des 1st Level Support
- ▶ Jegliche Art weiterführender Dokumentation über den Lieferumfang der gelieferten Software hinaus
- ▶ Projektmanagement (stets separat zu beauftragen)
- ▶ Betriebsunterstützung (wird in einem eigenen Vertragswerk geregelt)

11 Geheimhaltung

Der Inhalt dieser Vereinbarung ist von den Parteien gegenüber Dritten geheim zu halten, mit Ausnahme einer entsprechenden behördlichen oder gerichtlichen Anordnung zur Offenlegung oder einer entsprechenden schriftlichen Einwilligung der anderen Partei zur Offenlegung.

Im Falle der gerichtlichen oder behördlichen Verpflichtung zur Offenlegung hat die verpflichtete Partei die andere Partei unverzüglich hierüber zu informieren und alle Maßnahmen zu ergreifen, das Ausmaß der Offenlegung so gering wie möglich zu halten.

12 Haftung

INTRAFIND haftet unbeschränkt nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen der ausdrücklichen Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos sowie wegen vorsätzlicher oder grob

fahrlässiger Pflichtverletzungen. Ebenso haftet INTRAFIND unbeschränkt bei vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Für leicht fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden haftet INTRAFIND nur im Falle der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), jedoch begrenzt auf den bei Vertragsschluss voraussehbaren, vertragstypischen Schaden.

Ansprüche auf Ersatz von Schäden aller Art, die infolge unsachgemäßer Behandlung, Veränderung, Montage und/oder Bedienung der Liefergegenstände oder durch fehlerhafte Beratung oder Einweisung durch den AUFTRAGGEBER entstehen, sind ausgeschlossen, es sei denn, INTRAFIND hat sie zu vertreten. Zudem trägt der AUFTRAGGEBER die volle Verantwortung für die Verwendung eines auf seinen Wunsch auf der Ware erscheinenden Designs, Warenzeichens oder Handelsnamens.

Ist der AUFTRAGGEBER berechtigt, Schadensersatz, statt der Leistung zu verlangen oder vom Vertrag zurückzutreten, so muss er sich auf Verlangen von INTRAFIND binnen angemessener Frist erklären, ob und wie er von diesen Rechten Gebrauch machen wird. Erklärt er sich nicht fristgerecht oder besteht er auf die Leistung, ist er zur Ausübung dieser Rechte erst nach fruchtlosem Ablauf einer weiteren angemessenen Nachfrist berechtigt.

Ansprüche wegen Mängeln oder Schäden verjähren in 24 (vierundzwanzig) Monaten ab Gefahrübergang. Für Rechtsmängel gilt Entsprechendes. Bei vorsätzlichen Pflichtverletzungen, bei Ansprüchen aus unerlaubter Handlung, beim Fehlen garantierter Eigenschaften, bei Übernahme von Beschaffungsrisiken sowie bei Verletzung von Personen oder bei Leistungen für Bauwerke gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen. Eine weitergehende Haftung auf Schadensersatz als in den vorstehenden Absätzen dieser Ziffer vorgesehen, ist – ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs - ausgeschlossen. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nach Grund und Höhe auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungs- und/oder Verrichtungsgehilfen von INTRAFIND.

13 Dauer und Kündigung

Der Vertrag wird zunächst mit einer Laufzeit von 12 Monaten ab seiner Unterzeichnung geschlossen (Im Folgenden „Mindestlaufzeit“), sofern im Angebot keine anderslautende Laufzeit definiert wurde.

Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch jeweils um ein Jahr, sofern dieser nicht von wenigstens einer Vertragspartei unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit oder einer sich daran anschließenden Vertragsperiode gekündigt wird.

14 Softwarepflegegebühren und Anpassung

Die Höhe der Softwarepflegegebühren ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot.

Vorbehalt von Preisanpassungen bei Verträgen mit automatischer Verlängerung

Sofern sich nicht explizit eine andere Regelung aus dem betreffenden Angebot ergibt, behält sich der Auftragnehmer in regelmäßigen Abständen eine Überprüfung und ggf. Anhebung der Softwarepflegegebühren vor. Eine Erhöhung gegenüber dem zuletzt gültigen Preis kann nur dann erfolgen, wenn der Anstieg des allgemeinen Verbraucherpreisindex gemäß der Berechnung des Statistischen Bundesamtes seit dem Zeitpunkt der letztmaligen Ankündigung einer Erhöhung mindestens 3,0 Punkte beträgt. Die Erhöhung gegenüber der zuletzt gültigen Gebühr beschränkt sich maximal auf die Summe, die sich aus der Veränderung des Verbraucherpreisindex des Statistischen Bundesamts seit Vertragsbeginn bzw. seit der letztmaligen Anpassung ergibt.

Die erstmalige Erhöhung der Vergütungspauschale wird frühestens nach der Mindestvertragslaufzeit wirksam und wird formlos per Email mit einer Frist von mindestens 3 Monaten angekündigt.

Weitere Erhöhungen können frühestens nach Ablauf von jeweils 12 Monaten erfolgen und sind ebenfalls frühestens drei Monate nach Zugang einer formlosen Mitteilung wirksam.

Die Anpassung ist marktüblich und findet sich auch in der Entwicklung der Listenpreise im Neugeschäft wieder. Diese moderate Anpassung, maximal in der Höhe der allgemeinen Preissteigerungsrate, zieht kein Sonderkündigungsrecht nach sich.

15 Schlussbestimmung

1. Der Wartungsvertrag enthält die vollständigen Vereinbarungen der Vertragsparteien über den Vertragsgegenstand.
2. Der Wartungsvertrag kann durch den AUFTRAGNEHMER an einen Subcontractor weitergegeben werden, insofern dieser die Bestimmungen dieses Vertrages erfüllt.
3. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Zuvor im Rahmen von Vertragsverhandlungen gemachte Aussagen einer der Vertragsparteien sind gegenstandslos, sofern sie nicht in den Vertrag eingeflossen sind.
4. Sämtliche Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen der Schriftform. Auch die Abänderung dieser Bestimmung bedarf der Schriftform.
5. Sollten Teile dieses Wartungsvertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so werden die übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, die unwirksamen oder nichtigen Teile durch wirtschaftlich gleichwertige, rechtsbeständige Bestimmungen zu ersetzen, die dem mit den unwirksamen Bestimmungen verfolgten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommen.
6. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Erfüllungsort für alle vom AUFTRAGNEHMER geschuldeten Leistungen ist der Sitz des AUFTRAGGEBERS bzw. des AUFTRAGNEHMERS.
7. Gerichtsstand für alle im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages entstehenden Streitigkeiten ist der Sitz der INTRAFIND.