

Dieser Wartungs- und Supportvertrag steht in Verbindung mit dem erworbenen gds-Softwareprodukt und bildet eine rechtsgültige Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber (im Folgenden kurz "Auftraggeber") und der gds Gruppe (im Folgenden kurz "gds").

Bestandteil dieses Vertrages sind vorrangig die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der gds. Die AGB finden Sie auf der Internetseite unter <http://www.gds.eu>.

§ 1 Vertragsgegenstand

§ 1.1 Vertragsgegenstand ist die Wartung und der Support des erworbenen Softwareproduktes.

§ 1.2 gds übernimmt die Wartung gemäß § 2 Wartungs- und Supportleistungen der bei gds erworbenen Programmteile.

§ 2 Wartungs- und Supportleistungen

§ 2.1 Die Wartungs- und Supportleistungen von gds umfassen ausschließlich folgende Leistungen:

- Die Überlassung der jeweils aktuellen Updates/Upgrades für die von gds erworbene Software. Diese beinhalten etwaige Bugfixes und Funktionserweiterungen. Weiterhin ist über die Updates/Upgrades die Lauffähigkeit auf sich verändernde Systemvoraussetzungen sichergestellt.
- Die Aktualisierung der Softwaredokumentation.
- Schriftliche und telefonische Beratung bei Anwenderfragen zu Funktionen und Funktionsweisen, ausschließlich bezogen auf die bei gds erworbenen Softwareprodukte.

§ 2.2 Nicht zu den vertraglichen Verpflichtungen von gds zählen folgende Leistungen:

- Jegliche Anpassungen, Customizings oder Umsetzungen von Kundenanforderungen die abweichend vom Standard-Lieferumfang der Software sind.
- Beratungen außerhalb der Supportzeiten.
- Administration der auftraggeberseitigen Infrastruktur, Hard- und Software, auf der die erworbene Software installiert ist.
- Wartungs- und Supportleistung, die durch einen Wechsel der Software auf ein anderes Hardwaresystem oder ein anderes Betriebssystem notwendig werden.
- Wartungs- und Supportleistungen, die durch den Einsatz von Soft- oder Hardware, die nicht den Systemvoraussetzungen entsprechen, erforderlich werden.
- Wartungs- und Supportleistung nach einem Eingriff des Auftraggebers in die Systemkonfiguration oder den Programmcode der Software.
- Wartungs- und Supportleistung hinsichtlich der Zusammenarbeit der erworbenen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand der erworbenen Software sind.
- Veränderung der Systemarchitektur der erworbenen Software durch den Auftraggeber und Betreuung der Umstellung durch gds.
- Änderungen in der Dokumentstruktur (DTD, Schema), sowie an Metadaten, Konfigurationen und Workflows.
- Struktur-, Layout- und Publikationsveränderungen (Template-Änderungen und Änderung der mitgelieferten Publikationsstrecken).

§ 2.3 Im Falle einer Insolvenz von gds und gleichzeitiger Nichtweiterführung der Software durch ein drittes Unternehmen, hat der Auftraggeber das Recht, den Source Code der ihm aktuell vorliegenden Version ausgehändigt zu bekommen. Wird die Software durch gds an ein Unternehmen zur Weiterpflege veräußert, besteht dieses Recht für den Auftraggeber jedoch nicht.

§ 3 Klassifizierung und Einordnung von Supportanfragen

Die Annahme und Klassifizierung der eingehenden Supportanfragen sind Bestandteil des Wartungs- und Supportvertrags. Abhängig vom Typ einer Supportanfrage können für den Auftraggeber kostenpflichtige Leistungen anfallen.

Klassifizierung der Supportanfragen nach Typ

| Typ | Beschreibung | Art der Leistung |
|-----------------|--|--|
| Support Request | Unterstützung bei Anwendung von Standardfunktionen im Zuge einer Nutzeranfrage, die per Hotline (Ticket, E-Mail oder Telefon) beantwortbar ist | kostenfrei |
| Service Request | Leistungen die unter § 2.2 einzuordnen sind | kostenpflichtig |
| Change Request | Mögliche Änderung oder Optimierung einer bestehenden Standardfunktion | kostenpflichtig |
| Incident | Störung, Beeinträchtigung der Funktionalität | kostenfrei bei Fehlerverursacher gds kostenpflichtig bei Fehlerverursacher Auftraggeber |

Klassifizierung der Supportanfragen nach Dringlichkeit

| Priorität | Beschreibung |
|--------------|--|
| sehr hoch | Durch den Fehler kann nicht mehr mit der erworbenen Software gearbeitet werden. Der betriebliche Ablauf ist massiv gestört (z. B. Software startet nicht, Dokument/Modul kann nicht erstellt/geöffnet werden). |
| hoch | Das Arbeiten mit der erworbenen Software ist möglich, unterliegt aber schweren Einschränkungen (Performance, zeitintensiver Workaround – das Ergebnis ist aber zufriedenstellend). |
| mittel | Das weitere Arbeiten mit der erworbenen Software ist eingeschränkt möglich. Der Workflow des Auftraggebers ist durch den Fehler gehemmt. |
| niedrig | Es besteht eine Frage zur Layouterstellung oder Editorfunktion, für die der Support selbst recherchieren/testen muss. |
| sehr niedrig | Der Anwender wartet auf eine Antwort zu einem Feature-Wunsch oder zu einer Anfrage zu einem Customizing. |

§ 4 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeit, die benötigt wird,

- um den Supportfall zu analysieren,
- eine Lösung oder einen Workaround zu liefern oder falls der Fall aufgrund seiner Komplexität nicht in der Redaktionszeit lösbar ist, ein Vorgehen vorzuschlagen, wie der Fall in einem separaten Projekt gelöst werden kann.

Die Reaktionszeit beinhaltet explizit nicht, dass das Problem innerhalb der Reaktionszeit gelöst wird. Aufgrund der Komplexität der Anwendung kann eine Lösung länger als die vereinbarte Reaktionszeit dauern.

gds gewährleistet eine Reaktionszeit von 1 Werktag für Supportfälle, die mit der Priorität "sehr hoch" eingestuft werden und von 2 Werktagen für Priorität "hoch". Die weiteren Abstufungen sind Priorität "mittel" 7

Werktage, Priorität "niedrig" 14 Werktage und Priorität "sehr niedrig" 30 Werktage. Werktage sind die Wochentage von Montag bis Freitag ohne die jeweils auf Werktage fallenden gesetzlichen Feiertage.

§ 5 Kommunikation

§ 5.1 Die auftraggeberseitige Kontaktaufnahme darf ausschließlich über folgende Kommunikationskanäle erfolgen:

- Kundenportal: <https://portal.gds.eu> per Ticketanlage (bevorzugt)
- E-Mail: support@gds.eu (erzeugt eine automatische Ticketanlage) (bevorzugt)
- Hotline/Telefon: +49 2583 301 3333

Information zum Kundenportal: Alle Supportfälle können über das gds-Kundenportal <https://portal.gds.eu> eingesehen werden. Hierzu ist eine Registrierung erforderlich. Der Auftraggeber kann das gds-Kundenportal zum Übertragen von Daten nutzen, die für die Analyse eines Sachverhaltes (Fehlerbeschreibungen, Logs, Screenshots, Quelldaten, Publikationsergebnisse usw.) benötigt werden.

§ 5.2 Erfolgt die Kontaktaufnahme zur Supportanfrage nicht über einen der unter § 5.1 aufgeführten Kommunikationskanäle, kann dies zu einer unmittelbar kostenpflichtigen Leistung für den Auftraggeber führen.

§ 6 Mitwirkungspflichten

§ 6.1 Bei der Beschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Auftraggeber die von gds erteilten Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muss der Auftraggeber Checklisten von gds verwenden.

§ 6.2 Der Auftraggeber muss seine Fehlermeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren. Er muss hierfür auf kompetente Mitarbeiter zurückgreifen.

§ 6.3 gds kann nur dann einen entsprechenden Support gewährleisten, wenn die Möglichkeit durch den Auftraggeber gegeben wird, die komplette Infrastruktur und Installationsumgebung, in der die Software installiert wurde, kennenzulernen und beurteilen zu können. Weiterhin muss der Auftraggeber den Remote-Zugriff auf die für den Support notwendigen Daten ermöglichen. Dazu verpflichtet sich gds zur Verschwiegenheit und stellt sicher, dass offengelegte Unterlagen, Dokumente und sonstige Informationen des Auftraggebers als Betriebsgeheimnisse streng vertraulich behandelt werden.

Zugriffsmöglichkeit

- Fernwartung über die Software TeamViewer.
- Nach Absprache mit den durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellten Fernwartungslösungen.
- Bei fehlenden Fernwartungsmöglichkeiten behält sich gds vor, die Kosten für einen etwaig notwendig werdenden On-Site Support in Rechnung zu stellen.

§ 6.4 Bereits vorhandene Updates der Software, die die Lösung eines Sachverhaltes enthalten, verpflichten den Auftraggeber diese Updates vor der weiteren Inanspruchnahme des Supports durchzuführen.

§ 7 Supportzeiten

Soweit nicht anders vereinbart, stehen folgende Supportzeiten zur Verfügung:

- Montag bis Donnerstag: 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr (CET/MEZ) bzw. (MESZ/CEST)
- Freitag: 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr (CET/MEZ) bzw. (MESZ/CEST)

Abweichungen an gesetzlichen Feiertagen im Bundesland Nordrhein-Westfalen sind möglich.

§ 8 Erweiterung der zu Grunde liegenden Soft-/Hardware

gds weist darauf hin, dass durch neue Releases oder ergänzende Softwarekomponenten eine Anpassung der Hardware- und/oder des Betriebssystems notwendig werden kann. Deren Kosten sind vom Auftraggeber zu tragen.

Anpassungen der Hardware oder des Betriebssystems durch den Auftraggeber, sowie von Software Dritter die zum Betrieb notwendig sind, wie z. B. Editoren, Compilern usw., können zu kostenpflichtigen Konvertierungen und Anpassungen der kundeneigenen Nutzdaten führen.

§ 9 Zusätzliche Supportpakete

Zusätzliche Supportpakete können abgeschlossen werden, die über die definierten Leistungen des Wartungs- und Supportvertrags hinausgehen und beispielsweise Leistungen aus den unter § 2.2 aufgeführten Fällen beinhalten können. Informationen hierzu stehen über den gds-Support oder gds-Vertrieb zur Verfügung.

Zusätzliche Supportpakete beinhalten ein festgelegtes Stundenkontingent. Sie gelten für maximal 12 Monate, danach verfallen enthaltene Reststunden. Wird allerdings bei bestehenden Restkontingenten ein Anschlusspaket erworben, können die Stunden des vorherigen Pakets übernommen werden. Damit verlängert sich auch die Laufzeit.

Die entstehenden Aufwände werden im gds-Ticketsystem auf das Supportpaket gebucht. Wenn das Kontingent aufgebraucht ist, wird das Paket geschlossen. Im Anschluss kann ein weiteres Paket erworben werden.

§ 10 Vergütung

§ 10.1 Das Wartungs- und Supportentgelt wird nach Jahresabschnitten berechnet und ist jeweils zu Beginn eines Vertragsjahres für das kommende Vertragsjahr im Voraus fällig.

§ 10.2 Das jährliche Wartungs- und Supportentgelt beträgt 20% der Gesamt-Lizenzkosten zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Nach Ablauf von drei Jahren kann gds das Wartungs- und Supportentgelt der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung des Wartungs- und Supportentgelts mehr als 10%, kann der Auftraggeber das Vertragsverhältnis innerhalb einer Widerspruchsfrist von 4 Wochen nach Eingang der Mitteilung über die Preiserhöhung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist beenden.

§ 11 Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

§ 11.1 Der Vertrag tritt mit Inanspruchnahme von Wartungs- und Supportleistungen oder mit Zahlung der ersten Rechnung durch den Auftraggeber in Kraft.

§ 11.2 Das Vertragsverhältnis läuft auf unbestimmte Zeit; es kann zum Ende eines Vertragsjahres mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt werden.

§ 11.3 Die Kündigung muss in Schriftform erfolgen. Eine Kündigung per E-Mail oder anderer elektronischer Form ist nicht zulässig.

§ 11.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

§ 12 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame als vereinbart, die der von den Parteien gewollten wirtschaftlich am nächsten kommt. Gleiches gilt für das auffüllen einer Lücke.