Wartungs- und Supportvertrag

Stand: 2019-11-12

Einfach. Alles. Besser.

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 Dieser Wartungs- und Supportvertrag konkretisiert die von gds zu erbringenden Wartungs- und Supportleistungen und bezieht sich ausschließlich auf die bei gds erworbenen Softwareprodukte (nachfolgend "Software" genannt).

§ 2 Wartungs- und Supportleistungen

§ 2.1 gds ist grundsätzlich nur verpflichtet, die Wartungs- und Supportleistungen an der jeweils aktuellsten Version der Software vorzunehmen. Wartungs- und Supportleistungen an älteren Versionsständen der Software kann gds in Ausnahmefällen nach eigenem Ermessen erbringen. In jedem Fall behält sich gds das Recht vor, die Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen an älteren Versionsständen der Software jederzeit abzulehnen.

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

- Die Überlassung der jeweils aktuellen Updates/Upgrades für die von gds erworbene Software.
- Die Aktualisierung der Softwaredokumentation.
- Schriftliche und telefonische Beratung bei Anwenderfragen zu Funktionen und Funktionsweisen, ausschließlich bezogen auf die bei gds erworbenen Softwareprodukte.
- Beseitigung von Fehlern der Software (sowohl innerhalb des Programmcodes als auch innerhalb der Dokumentation), wenn und soweit der Ursprung eines solchen Fehlers auf die Software selbst zurückzuführen ist.

§ 2.3 Nicht zu den vertraglichen Verpflichtungen von gds zählen insbesondere 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).

§ 2.4 gds bestimmt im eigenen Ermessen über die Art und Weise der Beseitigung von Fehlern an der Software. Dabei gilt die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software grundsätzlich als wesentliches Kriterium für die erfolgreiche Beseitigung von Mängeln und Fehlern.

§ 3 Klassifizierung und Einordnung von Supportanfragen

§ 3.1 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.

§ 3.2 Eingehende Supportanfragen werden von gds nach Typ und/oder Dringlichkeit klassifiziert. Klassifizierung von Supportanfragen, die der Auftraggeber im Vorfeld vornimmt oder auf Supportanfragen vermerkt, sind ungültig und werden im weiteren Verlauf der Bearbeitung nicht berücksichtigt. gds behält sich das Recht vor, die Klassifizierung nach Dringlichkeit einer Supportanfrage gegebenenfalls im Verlauf der Bearbeitung anzupassen und zu korrigieren.

§ 3.3 Klassifizierung der Supportanfragen nach Typ

Typ	Beschreibung	Art der Leistung
Support Request	Unterstützung bei Anwendung von Standardfunktionen im Zuge einer Nutzeranfrage, die per Hotline (Telefon oder E-Mail) beantwortbar ist	kostenfrei
Service Request	Leistungen die unter § 2.3 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

§ 3.4 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 Kunden ist durch den Fehler gehemmt.
niedrig	Es besteht eine Frage zur Layouterstellung oder Editorfunktion, für die der Support selbst recherchieren/testen muss.

§ 4 Reaktionszeit

§ 4.1 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.

§ 4.2 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 für alle weiteren Anfragen 30 Werktage. Werktage sind die Wochentage von Montag bis Freitag ohne die jeweils auf Werktage fallenden gesetzlichen Feiertage.

§ 5 Kommunikation

§ 5.1 Die Kontaktaufnahme durch den Auftraggeber soll 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 zu Supportanfragen nicht über einen der unter § 5.1 aufgeführten Kommunikationskanäle, kann dies zu einer unmittelbar kostenpflichtigen Leistung für den Auftraggeber sowie zu erheblichen Verzögerungen hinsichtlich der Reaktionszeiten 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. Der Auftraggeber muss seine Fehlermeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren und hierfür auf geschulte Mitarbeiter zurückgreifen.

§ 6.2 Der Auftraggeber hat zu prüfen und sicherzustellen, dass die spezifischen Voraussetzungen an die Hardware- und Softwareumgebung (z. B. Einhaltung der Systemanforderungen) für den Einsatz der Software sowie für die Erbringung der Wartungs- und Supportleistungen erfüllt sind.

§ 6.3 Der Auftraggeber hat alle ihm zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, die im Zusammenhang mit den Wartungs- und Supportleistungen erforderlich sind und ohne die die Erbringung der Wartungs- und Supportleistungen seitens gds nicht möglich ist. Insbesondere hat der Auftraggeber verfügbare Updates der Software, die zu einer angemessenen Lösung einer Supportanfrage führen, zu installieren.

§ 6.4 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.

Folgende Zugriffsmöglichkeiten sind dabei verfügbar:

- 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.

§ 6.5 Der Auftraggeber ist ausdrücklich selbst für die regelmäßige Sicherung sämtlicher Daten verantwortlich, sodass der Zustand vor Erstellung einer Sicherungskopie jederzeit kurzfristig wiederhergestellt werden kann. Datensicherungen sind vor allem vor Maßnahmen im Rahmen der Wartungs- und Supportleistungen, insbesondere vor Fehlerbeseitigungen, Installation von Updates der Software, Customizing oder sonstigen Änderungsleistungen, durchzuführen. Sofern kein ausdrücklicher schriftlicher Hinweis gegenüber gds erfolgt, kann bei der Durchführung von Wartungs- und Supportleistungen davon ausgegangen werden, dass alle betreffenden Daten zuvor entsprechend gesichert wurden.

§ 7 Supportzeiten

§ 7.1 Soweit zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart ist, 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

§ 8.1 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.

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

§ 9 Zusätzliche Supportpakete

§ 9.1 Zusätzliche Supportpakete können abgeschlossen werden, die über die definierten Leistungen des Wartungs- und Supportvertrags hinausgehen und beispielsweise Leistungen aus den unter § 2.3 aufgeführten Fällen beinhalten können. Informationen hierzu stehen über den gds-Support oder gds-Vertrieb zur Verfügung.

§ 9.2 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.

§ 9.3 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 jahresweise berechnet und ist jeweils zu Beginn eines Vertragsjahres für das kommende Vertragsjahr im Voraus fällig. gds behält sich das Recht vor, den Abrechnungszeitraum anzupassen oder zu ändern. Der Auftragnehmer ist vor der Umstellung des Abrechnungszeitraums entsprechend zu informieren.

§ 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.

§ 10.3 Kostenpflichtige Supportanfragen, insbesondere Service Requests, werden jeweils nach Aufwand berechnet und nach Erbringung der Leistung in Rechnung gestellt.

§ 10.4 Die Zahlungen sind innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Rechnung fällig.

§ 11 Vertragslaufzeit und Kündigungsfristen

§ 11.1 Der Vertrag tritt mit Zahlung der ersten Rechnung zum Wartungs- und Supportvertrag durch den Auftraggeber in Kraft.

§ 11.2 Das Vertragsverhältnis läuft jeweils 12 Monate; und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn es nicht mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird. Die Lizenzerweiterung einer erworbenen Software verschiebt den Beginn des Vertragsjahres auf den Zeitpunkt der Lizenzerweiterung.

§ 11.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund ist immer dann anzunehmen, wenn der kündigenden Partei unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann.

§ 11.4 Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit zwingend der Schriftform.

§ 12 Sonstige Bestimmungen

§ 12.1 Dieser Wartungs- und Supportvertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des UN-Kaufrechts (CISG). Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis ergeben und die die Parteien nicht gütlich beilegen können, ist Münster (Deutschland).

§ 12.2 Änderungen und Ergänzungen zu diesem Wartungs- und Supportvertrag müssen als solche gekennzeichnet sein und bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Auf dieses Schriftformerfordernis kann nur schriftlich verzichtet werden.

§ 12.3 Erfüllungsort für die Erbringung von Wartungs- und Supportleistungen ist Sassenberg.

§ 12.4 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.