

Ergänzende Bedingungen für den Software-Support für VAUDIS **Anlage zum Nutzungsvertrag VaudisX**

1. Gegenstand

Gegenstand der Bedingungen sind Support Unterstützungsleistungen für VAUDIS durch den Lizenzgeber.

2. Leistungsmerkmale

2.1 Für VaudisX übernimmt der Lizenzgeber die Anwendungsberatung für die beim Kunden mit VaudisX eingeführten Prozesse, die Problemannahme bei Fehlfunktionen, Mitwirkung bei der Problemanalyse im Rahmen der in 3.1 bezeichneten Dienstleistung und die Störungsbeseitigung, soweit die notwendigen Maßnahmen im Rahmen einer gewöhnlichen Betreuung durchführbar sind.

Nicht enthalten im Rahmen des Supports sind Trainings, Consultingleistungen, Anpassungen an der technischen Infrastruktur sowie Einsätze vor Ort. Hierfür erhält der Kunde auf Wunsch ein separates Angebot. Ebenfalls nicht enthalten im Support sind Programmpflege, Weiterentwicklung und Releasemanagement. Hierfür gelten die "Allgemeinen Geschäftsbedingungen Miete Software" der T-

2.2 Für die Durchführung der Supportleistungen gelten die "Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Werk- und Dienstleistungen" der T-Systems in Ihrer aktuellen Version.

3. Dienstleistungen

3.1 Der Lizenzgeber erbringt die dargestellten Leistungen im Rahmen eines 3-stufigen Support Konzepts für die Produkte, für die ein entsprechender Vertrag existiert:

Stufe 1: Customer Care Center (CCI)

Diese Ebene umfasst die Erfassung der Problemmeldung, Klassifizierung, Priorisierung und Weiterleitung der Meldung zur Behebung durch die Support Experten des Lizenzgebers.

Stufe 2: Support Center (First und Second Level Support)

Im Support Center wird das in Stufe 1 gemeldete Problem bearbeitet, gelöst und die Verfolgung der Problembearbeitung bis zur Erledigung sichergestellt. Wenn ein Problem nicht von den Experten des Lizenzgebers gelöst werden kann, wird es dem zuständigen Lieferanten/Hersteller (Stufe 3) zur Klärung weitergeleitet.

Stufe 3: Softwarelieferanten

Auf dieser Ebene werden die Lieferanten und/oder Hersteller der jeweiligen Software direkt in den Support-Prozess einbezogen.

Ergänzende Bedingungen für den Software-Support für VAUDIS Anlage zum Nutzungsvertrag VaudisX

- 3.2 Der Lizenzgeber erbringt die aufgeführten Leistungen innerhalb der Servicezeiten von Montag bis Freitag jeweils von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr.
- 3.3 Als maximale Reaktionszeit werden 4 Stunden ab Eingang des jeweiligen Problems innerhalb der Servicezeiten vereinbart.
- 3.4 Das Customer Care Center ist während der Servicezeiten unter:
Telefon: 0800 45 45 999*
Telefax: 0800 45 45 991*
Internet: www.vaudis-support.de
E-Mail: hotline@vaudis-support.de*

*hier kommen gegebenenfalls auch andere Partner zum Tragen

für den Kunden erreichbar.

Außerhalb der Servicezeiten steht dem Kunden für die Problemmeldung das Telefax und eMail, Service 24 Stunden an 365 Tagen, zur Verfügung. Die Bearbeitung der Anfragen erfolgt ausschließlich innerhalb der genannten Servicezeiten.

- 3.5 Der Lizenzgeber setzt zur Aufgabenerfüllung ein Problem Management System ein, das die ordnungsgemäße und vollständige Problemverfolgung sicherstellt und dokumentiert.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde stellt die für die Durchführung der in der Leistungsübersicht vereinbarten Leistungen erforderlichen Betriebszustände her. Dazu zählen:

- 4.1 Die Einstellung der Server müssen sich nach einem jeweils gültigen Standard des Betriebssystems richten.
- 4.2 Die Dokumentation des Systems steht dem Support unentgeltlich zur Verfügung.
- 4.3 Sicherstellen einer in diesem Umfeld üblichen Übertragungseinrichtung für den Remote- Zugriff.
- 4.4 Zustimmung der Zugriffsberechtigung ausschließlich zu Supportzwecken per Fernbetreuung.
- 4.5 Der Kunde sichert zu, sich an die gesetzlichen Vorgaben für IT-Sicherheit zu halten.