

## **Wartungs- und Supportbedingungen**

### **(Anlage zu „AppTec Vertragsbedingungen für die Nutzung von AppTec Softwareprodukten“)**

Information über die Betreuung beim Einsatz von AppTec Softwareprodukten

(Art und Umfang der Leistungen)

Bei vereinbarter Berechnung der Leistung, verpflichtet sich die AppTec GmbH, St. Jakobs-Strasse 30, CH-4052 Basel im Folgenden „Anbieter“ genannt, während des Abrechnungszeitraums die im nachfolgenden vereinbarten Wartungs- und Supportleistungen zu erfüllen.

#### **I. Wartungsgegenstand**

siehe Rechnung (Lizenzschein).

#### **II. Wartungsleistung**

##### **1. Updates & Upgrades**

Diese sind verbesserte/weiterentwickelte Versionen der Software und werden dem Kunden zum Download als Virtual-Appliance-Update oder in der Cloud als SaaS bereitgestellt.

##### **2. Ausschlüsse**

Durch den Kunden entwickelte Programmiererweiterungen sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.

Wartung für Fremdsoftware, welche mit der virtuellen Appliance ausgeliefert wird, ist ausgeschlossen bzw. nur gegen zusätzliche Gebühr erhältlich. Der Kunde ist selbst für die Aktualisierung der Fremdsoftware verantwortlich. Hierfür werden keine Updates & Upgrades bereitgestellt.

Fremdsoftware ist z. B. Linux, Apache, MySQL und die virtuelle Maschine.

#### **III. Supportleistungen**

##### **1. Support**

###### **a.) Basic-Support (SaaS & On-Premise)**

Der Basic-Support umfasst, die Klärung von Störungen, soweit das über die Fernbetreuung möglich ist; die vorübergehende Hilfestellung (Erarbeitung von Umgehungsmaßnahmen) bei Störungen, soweit das ohne Änderungen des Quellcodes der unterstützten Produkte möglich ist. Support zu sonstiger Software wird im Rahmen dieser Vereinbarung nicht geleistet.

Die Entscheidung darüber, ob ein Softwarefehler der unterstützten Produkte vorliegt, trifft der Anbieter. Der Anbieter legt die Reaktionszeit fest, übernimmt allerdings keine Garantie dafür, dass die Lösung des Problems innerhalb der Reaktionszeit erfolgt. Die Reaktionszeiten werden anhand der vorliegenden Störungsklasse definiert (siehe Abwicklung: Störungsbehandlung während der festgelegten Supportzeiten).

###### **b.) Full & Priority-Support AddOn (SaaS & On-Premise)**

Der Full & Priority-Support umfasst zusätzlich zum Basic-Support, die Klärung von Fragen beim Einsatz der Eigenprodukte sowie die Aufklärung von Bedienungsfehlern, soweit das über Fernbetreuung möglich ist. Die Supportanfragen werden priorisiert bearbeitet.

## 1.1 Ausschluss von Supportleistungen

Technischer Support für Fremdsoftware, welche mit der virtuellen Appliance ausgeliefert wird, ist ausgeschlossen bzw. nur gegen zusätzliche Gebühr erhältlich. Der Full & Priority Support beinhaltet nicht die Installation der Software und soll keine Schulung ersetzen. Diese Leistungen sind gesondert zu beauftragen.

Fremdsoftware ist z. B. Linux, Apache, MySQL und die virtuelle Maschine.

## 2. Zeiten

Der Anbieter bietet zu folgenden Zeiten Support:

Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr (MEZ).

Die Verfügbarkeit des Supports über Telefon und E-Mail ist abhängig von der Anschlussverfügbarkeit der Telekommunikationsdienstleistungen. In Anlehnung an die von den Telekommunikationsdienstleistern gewährte Anschlussverfügbarkeit kann der Support vom Anbieter auch gegenüber seinen Kunden lediglich ein Anschlussverfügbarkeit von 97% gewähren. Die Anschlussverfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeit in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Der Support ist an den gesetzlichen Feiertagen nicht zu erreichen. Am 24.12. und 31.12. eines Jahres ist der Support lediglich vormittags bis 12:00 Uhr zu erreichen. Der Anbieter gibt Rat und Empfehlungen. Die Fehlerbehebung ist nicht teil der Supportleistung.

Jeder Kunde kann diese Leistungen wie folgt in Anspruch nehmen:

- Homepage [www.apptec360.com](http://www.apptec360.com)
- E-Mail an [support@apptec360.com](mailto:support@apptec360.com)
- Telefon +41 (0) 61 - 511 - 32 10
- Telefax +41 (0) 61 - 511 - 32 19

Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine weiterentwickelte Version der eingesetzten Software zu verwenden. Die jeweils neueste Version der AppTec Software steht unter [www.apptec360.com](http://www.apptec360.com) zum Download bereit.

Die Verpflichtung zum Support bezieht sich auf die in Erfüllung dieser Vereinbarung jeweils neuste überlassene Version von allen AppTec Softwareprodukten. Sie endet für eine alte Version 12 Monate nach Freigabe der weiterentwickelten Version durch den Anbieter. Falls der Kunde auf der Betreuung einer älteren Version besteht und die sachlichen Rahmenbedingungen zur Erfüllung dieser Leistung erbracht sind, kann der Anbieter die Vergütung des dadurch verursachten Mehraufwands (einschließlich des Aufwands für die Vorhaltung der dafür benötigten Supportumgebung) verlangen.

## 3. Abwicklung

Für die Störungsbehandlung während der festgelegten Supportzeiten, um Prioritäten für die Arbeit von dem Anbieter festzulegen, werden drei Störungsbeseitigungsklassen vereinbart:

### Klasse 1:

Störungen schränken den Betrieb stark ein oder führen sogar zum Stillstand:

Der Anbieter wird unverzüglich, spätestens vor Ablauf von 4 Arbeitsstunden innerhalb der festgelegten Supportzeiten nach Anforderung tätig.

### Klasse 2:

Störungen behindern den Betrieb nicht nur unerheblich:

Der Anbieter wird baldmöglichst, spätestens vor Ablauf von 8 Stunden innerhalb der festgelegten Supportzeiten nach Anforderung tätig.

### **Klasse 3:**

Alle übrigen Störungen:

Der Anbieter wird zu einem dem Kunden zumutbaren Zeitpunkt tätig.

Der Anbieter trifft die Entscheidung darüber in welche Störungsbeseitigungsklasse das Problem einzuordnen ist. Der Anbieter verpflichtet sich, diese Reaktionszeiten einzuhalten, übernimmt jedoch ausdrücklich keine Garantie, die Lösung des Problems innerhalb dieser oder einer angemessenen Zeit herbeizuführen.

#### Maximal zwei Rückrufversuche

Hat der Kunde eine Störungsmeldung nachweislich gegenüber dem Anbieter abgegeben, so ist der Anbieter verpflichtet, den Kunden zurückzurufen, wenn er die Störung nicht sofort bearbeiten kann. Ist der Ansprechpartner des Kunden trotz nachweislicher zweier Rückrufversuche durch den Anbieter nicht erreichbar, und meldet sich der Ansprechpartner des Kunden seinerseits binnen 24 Stunden nicht mehr, ist der Anbieter berechtigt, diese Störungsmeldung (Ticket) dem Kunden schriftlich als erledigt zu erklären.

#### Berechtigt auf Seiten des Kunden

Um sicherzustellen, dass eine effiziente Supportleistung durch den Anbieter erbracht werden kann, benennt der Kunde schriftlich zwei in technischer Hinsicht ausreichend qualifizierte Mitarbeiter als Ansprechpartner für den Anbieter. Der Kunde verpflichtet sich im Falle eines Wechsels der Ansprechpartner, die neuen Ansprechpartner schriftlich anzuzeigen. Sollte der Kunde keinen ausreichend qualifizierten Mitarbeiter benennen können, wird der Anbieter Schulungsmaßnahmen für die Einarbeitung in die AppTec Software anbieten. Der Anbieter sichert die kurzfristige Aufnahme in einem Schulungsprogramm nicht zu.

#### Programmfern

Der Kunde ist nicht berechtigt Supportleistungen anzufordern, die über Fragen in Bezug auf die Funktionalität der unterstützten Programme hinausgehen. Der Anbieter wird den Kunden unverzüglich darauf hinweisen. Erbringt der Anbieter ungeachtet dessen Supportleistungen, die über Fragen der Funktionalität der Programme hinausgehen, wird die Haftung vom Anbieter dafür ausdrücklich ausgeschlossen.

#### Störungsursache bei Dritten

Ist der Anbieter aufgrund einer Störungsmeldung tätig geworden und stellt sich heraus, dass die Störung ihre Ursache im Verantwortungsbereich eines Dritten oder des Kunden hat, insbesondere in einem Programm liegt, das nicht vom Anbieter entwickelt wurde bzw. nicht betreut wird, ist der Anbieter berechtigt, nachträglich Vergütung für den entstandenen Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste von AppTec zu verlangen.

(Stand: August 2019)