COMtrexx Maintenance - Leistungsbeschreibung

Kunden

Präambel

Diese Leistungsbeschreibung gilt für die Erbringung der COMtrexx Maintenance-Services gegenüber dem Kunden gemäß „COMtrexx Maintenance - BiMS-Vereinbarung“.

Inhaltsverzeichnis

Präambel 1
Inhaltsverzeichnis 1
1. Allgemeine Bestimmungen 1
2. Softwaresicherheitsupdates 2
3. Softwarefehlerbehebungen 2
4. Funktionserweiterungen und -optimierungen 2
5. Online-Dienste 3
6. Technischer Support 3
7. Ausschluss von Serviceleistungen 3
8. Zurverfügungstellung von Upgrades 4
9. Reaktions- und Bearbeitungszeiten 4
10. Automatische Verfügbarkeitskontrolle 4

1. Allgemeine Bestimmungen

1.1 Vertragsprodukt sind alle unter dem Namen COMtrexx von Auerswald vermarkteten Auerswald Produkte, die vom Kunden, ggfs. unter Zuhilfenahme eines Dienstleisters, betrieben werden.

1.2 Kunde im Sinne dieser Leistungsbeschreibung ist der Vertragspartner von Auerswald, der die vertragsgegenständlichen Leistungen bezieht.

1.3 Auerswald kann im Rahmen der Maintenance-Leistungsbereitstellung unmittelbar mit dem Kunden kommunizieren. Der Auerswald Partner des Kunden wird, soweit zur Leistungserbringung erforderlich, einbezogen.

1.4 Die Haftung richtet sich ausschließlich nach den zwischen Auerswald und dem Kunden vereinbarten Maintenance-Regeln.

1.5 Die Leistungsbeschreibung ist keine erschöpfende Auflistung aller Leistungsmerkmale der vertragsgegenständlichen Leistungen. Auerswald ist bestrebt, die vertragsgegenständlichen Leistungen kontinuierlich weiterzuentwickeln und diese stets auf dem aktuellen Stand der Technik und Sicherheit anzubieten. In Folge können sich einzelne Leistungsmerkmale im Laufe der Zeit verändern, weshalb sich diese Beschreibung im Folgenden auf die wesentlichen, d. h. nicht ohne Weiteres zur Veränderung anstehenden Leistungsbestandteile beschränkt.

2. Softwaresicherheitsupdates

2.1 Auerswald stellt im Rahmen der Maintenance-Vereinbarung Softwaresicherheitsupdates zur Behebung von produktspezifischen Sicherheitslücken unterschiedlichen Schweregrades bereit.

2.2 Auerswald informiert den Kunden direkt über bereitgestellte Softwaresicherheitsupdates.

2.3 Die Installation der Sicherheitsupdates erfolgt eigenverantwortlich durch den Kunden oder einen von ihm beauftragten qualifizierten Dienstleister.

3. Softwarefehlerbehebungen

3.1 Auerswald stellt dem Kunden Softwarefehlerbehebungen für die vertragsgegenständlichen COMtrexx Installationen bereit. Dabei handelt es sich um Software, die der Beseitigung von akuten und allgemeinen Fehlern dient, aber keine funktionalen Erweiterungen mit sich bringt.

3.2 In begründeten Ausnahmefällen (z. B. drohende Verletzung von Rechten Dritter oder schwere Sicherheitsrisiken) kann eine Fehlerbehebung Funktionen modifizieren oder einschränken, sofern dies zur Gewährleistung der Betriebssicherheit oder Rechtskonformität erforderlich ist.

4. Funktionserweiterungen und -optimierungen

Falls vorhanden, stellt Auerswald dem Kunden Funktionserweiterungen und -optimierungen für die vertragsgegenständlichen COMtrexx Installationen bereit. Dabei handelt es sich in der Regel um neue Funktionen bzw. Erweiterungen bereits vorhandener Funktionen, die den Nutzen dieser Funktionen erhöhen oder den Umfang vergrößern.

5. Online-Dienste

Auerswald stellt dem Kunden Online-Dienste zur Verfügung. Dazu gehören:

– Das COMfortel SoftPhone für die vertragsgegenständlichen COMtrexx Installationen

6. Technischer Support

6.1 Der Auerswald Partner des Kunden ist erster Ansprechpartner für alle supportbezogenen Anfragen im Zusammenhang mit den vertragsgegenständlichen Leistungen und erbringt den 1st Level Support für das COMtrexx System des Kunden.

6.2 Ein unmittelbarer telefonischer Support von Auerswald gegenüber dem Kunden wird nicht geschuldet. Der Kunde hat sich bei Support-Anliegen stets an seinen Auerswald Partner zu wenden.

6.3 2nd Level Support (Helpdesk) und 3rd Level Support (Entwicklungsabteilung) werden durch Auerswald ausschließlich gegenüber dem Auerswald Partner des Kunden erbracht. Der technische Support unterstützt den Auerswald Partner bei der Wartung sowie bei auftretenden Softwareproblemen der beim Kunden eingesetzten Vertragsprodukte. Als Softwareprobleme gelten Störungen im Programmablauf, die zu einer unmittelbaren und erheblichen Beeinträchtigung der Nutzung der COMtrexx Software führen.

6.4 Die Leistungserbringung im Rahmen des technischen Supports umfasst insbesondere Hinweise zur Anwendung der COMtrexx Software sowie zur Anmeldung und Konfiguration von Auerswald Endgeräten innerhalb desselben Systems. Der Support bezieht sich ausschließlich auf Software- und Hardwarekomponenten von Auerswald.

6.5 Ein Vor-Ort-Support ist nicht Teil des Vertrages. Unterstützende Tätigkeiten, sofern diese ausnahmsweise erforderlich sind, werden per Remote-Schaltung zwischen dem Kunden, seinem Auerswald Partner und Auerswald ermöglicht.

7. Ausschluss von Serviceleistungen

7.1 Nicht Gegenstand der vertragsgegenständlichen Leistungen und nicht von Auerswald geschuldet sind Leistungen bei Problemen, die durch eine der folgenden Handlungen des Kunden oder eines von ihm beauftragten Dritten verursacht werden:

– Fehlerhafte Konfigurationen oder Störungen der Systeme, auf denen das fragliche Vertragsprodukt läuft;

– Veränderung oder Beschädigung des Vertragsprodukts durch den Kunden oder Dritte,

– Gebrauch des Vertragsprodukts zu anderen Zwecken als den in der zugehörigen Dokumentation vorgesehenen,

– Einsatz des Vertragsprodukts auf Systemen, die die geforderten Mindestanforderungen nicht erfüllen.

7.2 Leistungen jeglicher Art, die Geräte, Software und Infrastrukturbestandteile des Kunden betreffen, sind nicht Gegenstand dieser Services. Nicht Gegenstand der Auerswald Services ist insbesondere jegliche Form von peripherer Software (z. B. UC- oder Softphone-Anwendungen von Drittanbietern).

7.3 Die Installation, Einspielung und Konfiguration von Software-Updates, Fehlerbehebungen, Upgrades oder Funktionserweiterungen sind nicht Bestandteil der vertragsgegenständlichen Leistungen von Auerswald, sofern nicht ausdrücklich etwas Abweichendes individualvertraglich vereinbart wurde.

8. Zurverfügungstellung von Upgrades

8.1 Auerswald stellt dem Kunden nach eigenem Ermessen Upgrades der Software zum Download zur Verfügung. Art, Umfang und Zeitpunkt der Bereitstellung bestimmt Auerswald nach eigenem Ermessen.

8.2 Die Bereitstellung von Upgrades im Rahmen der Maintenance bezieht sich auf die Gesamtheit der erworbenen User-Lizenzen des jeweiligen COMtrexx Systems. Erwirbt der Kunde zusätzliche User-Lizenzen, erstreckt sich die Maintenance-Vereinbarung nach Erwerb der entsprechenden User-Lizenzen auch auf diese Erweiterungen.

8.3 Der Kunde ist selbst für die Installation verantwortlich oder kann hierfür einen qualifizierten Auerswald Partner oder einen sonstigen geeigneten Dienstleister beauftragen.

9. Reaktions- und Bearbeitungszeiten

9.1 Auerswald wird auf die ordnungsgemäßen Fehlermeldungen, die über den Auerswald Partner des Kunden eingehen, innerhalb der Servicezeiten des Auerswald Service innerhalb von 24 Stunden reagieren, wobei hier nur Stunden innerhalb dieser Servicezeiten gezählt werden („Reaktionsfrist“).

9.2 Die Reaktionsfrist ist gewahrt, wenn Auerswald innerhalb der betreffenden Zeitspanne den Eingang der Fehlermeldung bestätigt und dem Auerswald Partner des Kunden eine erste Ursachendiagnose, eine mögliche Fehlerlösung und/oder eine Maßnahme zur Fehlereingrenzung mitgeteilt hat, oder weitere zur Bearbeitung der Fehlermeldung dienliche Informationen anfordert.

10. Automatische Verfügbarkeitskontrolle

10.1 Die COMtrexx Software enthält einen automatisierten Prüfmechanismus, der in regelmäßigen Abständen die Verfügbarkeit und Versionierung der Software

verifiziert und an Auerswald meldet. Eine Manipulation, Umgehung oder Blockierung (z. B. durch Firewalls) dieses Mechanismus ist unzulässig.

10.2 Blockiert der Kunde diesen Übertragungskanal dauerhaft, behält sich Auerswald das Recht vor, nach vorheriger schriftlicher Ankündigung (Textform ausreichend) mit einer angemessenen Nachfrist von mindestens zwei (2) Wochen und unter Androhung der Sperrung, die betroffenen Vertragsprodukte temporär für die Nutzung zu sperren, bis der ordnungsgemäße Zustand wiederhergestellt ist.