

Anlage – Support und Maintenance für tisoware Module

Für die im Angebot Support und Maintenance mit der Kennung „TW“ aufgeführten Softwaremodule gelten die Bestimmungen dieser Anlage ergänzend und vorrangig zu den Regelungen über Support und Maintenance in dem Vertrag (einschließlich seiner Anlagen), dessen Bestandteil diese Anlage ist (nachfolgend als „Vertrag“ bezeichnet).

Begriffe, die hier nicht definiert sind, haben die ihnen im Vertrag zugewiesene Bedeutung.

Die in dieser Anlage beschriebenen Leistungen werden teilweise durch den Unterauftragnehmer von proALPHA, tisoware Gesellschaft für Zeitwirtschaft mbH, Handelsregister Stuttgart HRB351776 (nachfolgend gemeinsam mit proALPHA als „Anbieter“ bezeichnet) erbracht. Insofern nachfolgend tisoware genannt wird, so erbringt tisoware die Leistungen im Namen und im Auftrag von proALPHA.

proALPHA behält sich vor diese Anlage jederzeit zu aktualisieren und anzupassen.

1. Leistungsgegenstand

- 1.1. Der Leistungsgegenstand der Support und Maintenance ist wie im Vertrag beschrieben, soweit nachfolgend nicht abweichend geregelt.
- 1.2. Nicht durch die Support- und Maintenancegebühr abgegolten und nicht im Leistungsumfang der Support und Maintenance enthalten sind die nachfolgend genannten Leistungen, die gesondert zu vereinbaren und zu vergüten sind.
 - 1.2.1. Installation: Durchführung der Installation der vom Anbieter überlassenen Software.
 - 1.2.2. Arbeiten, die aufgrund von geänderten Rahmenbedingungen wie geändertes Datenbanksystem, Betriebssystem wie auch Update dieser Grundlagen, erfolgen.
 - 1.2.3. Entstörung bei Einwirkungen von außen: Beseitigung von Störungen und Fehlern, die auf Gewalteinwirkung, sonstige Einwirkungen von außen oder Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vonseiten des Kunden beruhen. Dazu zählen auch Schäden, die durch unzureichende Stromversorgung oder Stromausfall, Schäden durch statische Aufladung, Hardwaredefekte oder unsachgemäße Handhabung an Betriebssystemen, Anwenderprogrammen, Daten bzw. Hardware entstehen.
 - 1.2.4. Neue Module, die der Anbieter nach Überlassung der Vertragssoftware vertreibt.
 - 1.2.5. Zusätzliche Funktionalitäten in erweiterten Versionen der Vertragssoftware mit anderer, im Angebot nicht aufgeführter, Kennzeichnung.
 - 1.2.6. Anpassung der Software an neue bzw. sich ändernde Anforderungen des Kunden.
 - 1.2.7. Schulungs- und Ausbildungsleistungen.
- 1.3. Die obige Aufzählung ist nicht abschließend. Aus der fehlenden Nennung von Leistungen kann nicht geschlossen werden, dass diese Leistungen Gegenstand der vertraglichen Pflichten sind.
- 1.4. Die Pflicht von proALPHA zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Support- und Maintenanceleistungen bezieht sich auf den jeweils neuesten und den diesem vorhergehenden Release-Stand. Hat der Kunde eine ältere Version der Vertragssoftware bei sich installiert, kann proALPHA die Support- und Maintenanceleistung ablehnen oder aber – nach seiner Wahl – die Support- und Maintenanceleistungen gegen Vergütung des damit verbundenen Mehraufwandes durchführen.

2. Bearbeitung von Fehlern

- 2.1. Die Bearbeitung von Fehlern erfolgt wie im Vertrag beschrieben, soweit nachfolgend nicht abweichend geregelt.
- 2.2. Die Pflicht zur Mängelbeseitigung bezieht sich auf die jeweils neueste freigegebene Version der Vertragssoftware. Sie endet für eine alte Version sechs Monate nach Freigabe einer neuen Version. Für alte Versionen kann proALPHA nach freiem Ermessen und aufgrund besonderer Beauftragung des Kunden den Support und die Maintenance gegen Vergütung nach Aufwand fortführen.

2.3. Die Bearbeitung einer Fehlermeldung des Kunden erfolgt entsprechend nachfolgender Service Level:

Fehlerklasse/ Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit proALPHA
1	Die zweckmäßige Nutzung der Vertragssoftware ist nicht möglich, so dass die Projektfortführung oder die Anwendung im Echtbetrieb nicht gewährleistet ist. Kernfunktionen oder Teile von Kernprozessen können nicht oder nur mit unzumutbaren Einschränkungen umgesetzt werden oder werden so fehlerhaft ausgeführt, dass die beabsichtigte Wirkung auch nicht durch ein Workaround herbeigeführt werden kann.	Bei dieser Fehlerklasse wird so schnell wie möglich ein Hot Fix erzeugt
3	Die zweckmäßige Nutzung der Vertragssoftware ist eingeschränkt, verhindert jedoch nicht die Projektfortführung oder den Einsatz der Software insgesamt oder die gegenständliche Funktion eines Kernprozesses kann durch ein Workaround genutzt werden.	Die Lösungen von Fehlern dieser Klasse fließen in den nächsten Service Pack / Patch ein, sofern ausreichende und konkrete Informationen dazu mindestens 10 Werkzeuge vor Erstellung des Service Packs / Patches vorhanden sind und die Informationen ausreichend sind, den Fehler zu reproduzieren
4	Der zweckmäßige Nutzen der Vertragssoftware ist geringfügig eingeschränkt, beeinträchtigt die Nutzung der Anwendung nur unwesentlich oder kann durch eine andere Funktion mit geringfügigem Aufwand hergestellt werden.	Die Lösungen von Fehlern dieser Klasse fließen in die nächste Hauptversion ein, sofern ausreichende und konkrete Informationen dazu mindestens 14 Werkzeuge vor Erstellung der Hauptversion vorhanden sind und die Informationen ausreichend sind, den Fehler zu reproduzieren

2.4. Hat proALPHA dem Kunden zur Beseitigung eines Sachmangels eine zumutbare Handlungsanweisung gegeben oder hat tisoware dem Kunden zur Beseitigung eines Sachmangels ein Update, Patch oder Hotfix zur Verfügung gestellt, so wird proALPHA von seiner Pflicht zur Beseitigung des betreffenden Fehlers frei. Dies gilt jedoch nicht, wenn das von proALPHA bereitgestellte Update oder der Patch oder Hotfix mangelhaft ist.

2.5. Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung erlischt für solche Programme, die der Kunde ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Kunde im Zusammenhang mit der Fehlermeldung nachweist, dass der Eingriff für den Fehler nicht ursächlich ist.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

3.1. Die Mitwirkungspflichten des Kunden sind wie im Vertrag beschrieben, soweit nachfolgend nicht abweichend geregelt.

3.2. Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Durchführung des Support und der Maintenance erforderlichen Mitwirkungsleistungen des Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen rechtzeitig und für den Anbieter kostenlos erbracht werden, so etwa

- 3.2.1. Mitarbeiter-Auskünfte
- 3.2.2. Protokolle, Hardcopies
- 3.2.3. Test-/Echtdateien zum Testen
- 3.2.4. Maschinen-/Rechnerkapazität
- 3.2.5. mögliches Monitoring
- 3.2.6. Abziehen von Programmständen und Datenbeständen

3.3. Der Kunde stellt die Vertragssoftware sowie ggf. geeignetes Personal und Rechnerzeit bei sich zur Verfügung, wenn der Anbieter die Support- und Mainteneanceleistungen beim Kunden durchführt. Der Kunde sorgt dann dafür, dass den für die Durchführung der Software-Support- und Mainteneanceleistungen vom Anbieter beauftragten Mitarbeitern zu der vereinbarten Zeit freier Zugang zu den jeweiligen Rechnern und der Software gewährt wird.

3.4. Der Kunde wird sicherstellen, dass während der Durchführung von Support- und Mainteneanceleistungen ein qualifizierter Mitarbeiter des Kunden zur Unterstützung zur Verfügung steht.

3.5. Der Kunde wird, soweit dies für neue Versionen der Vertragssoftware erforderlich ist, Anpassungen der Hard- und Software-Systemumgebungen, insbesondere neue Versionen des Betriebssystems oder sonstiger zur Anwendung der Vertragssoftware erforderlichen Drittsoftware auf seine Kosten rechtzeitig betriebsbereit zur Verfügung stellen.

4. Lieferung und Überlassung von Updates

- 4.1. Die Lieferung und Überlassung von Updates erfolgt wie Vertrag beschrieben, soweit nachfolgend nicht abweichend geregelt.
- 4.2. Der Kunde hat Anspruch auf jährlich maximal ein kostenfreies Update.
- 4.3. Die Installation von Updates, Patches oder Hotfixes ist Aufgabe des Kunden. Benötigt der Kunde dabei Unterstützung durch proALPHA, so kann er die Update-Installation (vor Ort oder, wenn technisch möglich, remote) zu den dann gültigen Bedingungen und Preisen von proALPHA gesondert einkaufen.
- 4.4. Der Kunde wird die ihm überlassene(n) neue(n) Programm-Version(en) stets unverzüglich im Hinblick auf seine Gegebenheiten ausführlich auf Funktionalität im Zusammenhang mit seiner Kundenapplikation in einer dazu repräsentativen Testumgebung prüfen, bevor er sie produktiv einsetzt. Insbesondere betrifft dies Software-Prozesse des Kunden, die durch Anpassungen oder Customizing individualisiert oder angepasst wurden und von daher von den QS-Maßnahmen des Anbieters nicht erfasst werden können. Gleiches gilt für Schnittstellen jeder Art. Evtl. festgestellte Mängel sind umgehend schriftlich zu rügen.
- 4.5. In jedem Fall muss der Kunde unmittelbar vor der Installation eines Updates eine konsistente Datensicherung durchführen.
- 4.6. Durch die Support- und Maintenancevergütung nicht abgedeckt sind Änderungen und die Einbeziehung neuer Vorschriften bzw. Regelungen, die sich nur durch teilweise oder vollständige Neuprogrammierung der betroffenen Standardprogramme realisieren lassen. In diesem Fall kann proALPHA eine angemessene zusätzliche Vergütung unter Berücksichtigung aller Kunden, die die Neuprogrammierung benötigen und beauftragen, verlangen.

5. Fernwartung

- 5.1. Die Fernwartung ist abweichend vom Vertrag wie folgt geregelt.
- 5.2. Fernwartung kann durchgeführt werden, wenn der Kunde, die dafür notwendigen Einrichtungen und technischen (Mindest-) Bedingungen, wie unten näher beschrieben. Die Fernwartung wird entweder von proALPHA oder direkt vom Subunternehmer tisoware Gesellschaft für Zeitwirtschaft mbH (nachfolgend gemeinsam als „Anbieter“ bezeichnet) durchgeführt.
 - 5.2.1. Der Kunde stellt die technischen Komponenten auf seine Kosten und in Abstimmung mit dem Anbieter zur Verfügung.
 - 5.2.2. Fernwartungssitzungen werden zwischen dem Kunden und dem Anbieter terminlich vereinbart. Der gemeldete Bedarf wird nach Reihenfolge des Eingangs der Bedarfsmeldungen abgearbeitet. Aus Datensicherheitsgründen ist vom Anbieter jeweils nur eine Kundenverbindung gleichzeitig vorgesehen und realisiert.
 - 5.2.3. Akute Situationen (z. B. Systemstillstand, Datentransferstörungen, gefährdete Lohn-/Gehalts-Abrechnung) werden vorrangig behandelt.
- 5.3. Bedingungen zur Nutzung von tisoware-Fernwartung:
 - 5.3.1. tisoware-Fernwartung wird derzeit ausschließlich über Teamviewer betrieben.
 - 5.3.2. Der zu wartende Rechner des Kunden muss zwingend über ein Windows Betriebssystem mit funktionierendem eingerichtetem Internet-Zugang verfügen. Es sind ansonsten typischerweise keine weiteren systemadministrativen Maßnahmen erforderlich.
 - 5.3.3. Die praktische Nutzbarkeit der Fernwartungsverbindung hängt maßgeblich von der zur Verfügung stehenden Bandbreite der Internetverbindung des Kunden ab. Seitens tisoware steht eine ausreichend dimensionierte Bandbreite zur Verfügung. Für den (nicht zu erwartenden, aber nicht auszuschließenden) Fall von Problemen beim Verbindungsaufbau oder beim Betrieb einer bestehenden Verbindung ist seitens des Kunden die Verfügbarkeit eines sach- und fachkundigen Systemadministrators zur aktiven Mithilfe bei der Problemlösung sicherzustellen.
 - 5.3.4. Sinnvollerweise bietet der PC, auf dem die Fernwartungssitzung durchgeführt werden soll, folgende Möglichkeiten:
 - 5.3.4.1. die „Werkzeuge“ des verwendeten Datenbanksystems zu nutzen
 - 5.3.4.2. den Datentransfer zu den Buchungs-Terminals (sofern vorhanden) zu erreichen
 - 5.3.4.3. ggf. die tisoware Nachtverarbeitung zu prüfen
 - 5.3.4.4. und die tisoware Anwendung(en) zu starten.
 - 5.3.5. Eine konkrete Abstimmung ist rechtzeitig vor Beginn der Sitzung erforderlich.

- 5.3.6. Der Kunde verpflichtet sich, durch geeignete und professionelle Mechanismen mindestens den Rechner, auf dem die Fernwartung installiert ist, frei von Computerviren oder ähnlichen, den geordneten Ablauf störenden Programmen, zu halten.
- 5.4. Das Anmelden auf dem System des Kunden seitens des Anbieters erfolgt durch ein vom Kunden kontrolliertes Benutzerprofil/Kennwort. Aus Gründen des Datenschutzes gibt der Kunde die Leitung frei. Der Verbindungsaufbau erfolgt verschlüsselt. Durch die kundenseitige telefonische Übermittlung der im Teamviewer-Fenster angezeigten Partner-ID sowie des Kennwortes ist Missbrauch ausgeschlossen. Der Kunde verpflichtet sich, die Fernwartungssitzung zu begleiten und hierfür einen in der Handhabung der betreffenden Programme (tisoware-Anwendungen, RDBMS, etc.) geschulten Mitarbeiter für diese Tätigkeiten einzusetzen. Der Anbieter-Mitarbeiter hat zunächst lediglich Sicht auf den Bildschirm des Kundenrechners. Der die Sitzung begleitende Mitarbeiter des Kunden kann – bei Bedarf – dem Anbieter-Mitarbeiter das aktive Arbeiten auf dem Kundenrechner gestatten (und natürlich auch jederzeit wieder entziehen). Der Anbieter wird ohne Beisein eines Mitarbeiters des Kunden keinerlei Aktionen durchführen und verpflichtet sich, die Sitzung in diesem Falle sofort zu beenden. Der Kunde nimmt also an den jeweiligen Fernwartungssitzungen stets direkt teil, dabei kann der Kunde wie auch der Anbieter nachvollziehen, welche Maßnahmen durchgeführt werden. An Produkten, die nicht vom Anbieter geliefert wurden, werden keine Eingriffe oder Veränderungen seitens des Anbieters via Fernwartung oder sonst wie erbracht. Der Kunde verpflichtet sich durch Einsicht in die Fernwartungssitzung darauf zu achten und bei irrtümlichem Zugriff auf die o.g. Produkte oder auf Teile davon ggf. die Fernwartungssitzung unverzüglich zu unterbrechen.
- 5.5. Nach Beendigung der Fernwartungssitzung muss der Kunde sicherstellen, dass technisch die Leitung geschlossen und beendet wird. Wird dies nicht durchgeführt, besteht die Gefahr, dass Unberechtigte, die über die Zugangsparameter verfügen, sich einen Zugang zum Netzwerk des Kunden verschaffen können.
- 5.6. Der Anbieter wird auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden auch Updates und andere Konfigurationsmaßnahmen per Fernwartung durchführen. Voraussetzung dazu ist, dass dies technisch möglich ist.
- 5.7. Vorzusehen ist vor Durchführung des Updates die Abstimmung mit dem technischen und organisatorischen Projektverantwortlichen auf Seiten des Kunden wie auch des Anbieters über die Vorgehensweise und die Aufgaben, wie zum Beispiel die:
 - 5.7.1. Sicherung der relevanten Daten- und Programmbestände vor dem Update
 - 5.7.2. vollständiges Abschalten des Online-Betriebes
 - 5.7.3. Abschalten von Schnittstellen jeglicher Art, die mit der tisoware Anwendung verknüpft sind
- 5.8. Die zur Installation und Konfiguration des neuen Programmstandes bzw. die zur Änderung jedweder Systemkonfiguration wie beispielsweise Tarifparameter benötigte Arbeitszeit wird dem Kunden nach der jeweils gültigen Preisliste des Anbieters in Rechnung gestellt.
- 5.9. Wenn Daten zum Zwecke der Mängelsuche oder der Restaurierung an den Anbieter übertragen werden, wird der Anbieter die angemessenen technischen und organisatorischen Maßnahmen im eigenen Bereich zur Sicherung der Daten treffen und diese Daten nach Abschluss der Aufgabe löschen.
- 5.10. Durch den Start des "Teamviewers" und der Übermittlung von "Partner-ID und Kennwort" erkennt der Kunde die in dieser Ziff. 5 genannten Bedingungen, bzw. vor der Sitzung dem Kunden übermittelte aktualisierte Bedingungen für die Fernwartung an.