

Leistungsbeschreibung

Support & Maintenance

I. Begriffsbestimmungen

- **Anbieter** bezeichnet die CP Corporate Planning GmbH oder deren Tochtergesellschaften.
- **Kunde** bezeichnet den im Angebot benannten Lizenznehmer.
- **Nutzer** bezeichnet die Mitarbeiter des Kunden, die die Vertragssoftware nutzen.
- **Vertragssoftware** oder **Produkte** bezeichnet gemeinsam Anbieter Software und Fremdsoftware.
- **Anbieter Software** bezeichnet Software, die vom Anbieter entwickelt und lizenziert wird.
- **Fremdsoftware** bezeichnet Softwareprodukte von Drittherstellern, die vom Anbieter zum Zwecke des Einsatzes mit der Anbieter Software vertrieben werden.
- **Version** ist der Ausführungsstand von Vertragssoftware, Teilen davon oder einzelner Dateien zu einem bestimmten Zeitpunkt. Einzelne Versionen liegen zeitlich nacheinander und werden durch eine Versions-Nummer, bestehend aus durch Punkte voneinander getrennten Zahlen (z.B. 1.1.3.5), beschrieben. Die Versions-Nummer setzt sich in der Regel aus einer Position für Major Releases - vor dem zweiten Punkt - und einer Position für Minor Releases - hinter dem zweiten Punkt - zusammen. Zusätzlich kann sie um weitere Nummern für die interne Koordination ergänzt sein.
- **Release** enthält die Gesamtheit aller Dateien eines bestimmten Versionsstands, die benötigt werden, um Vertragssoftware zu einem bestimmten Zeitpunkt ausliefern zu können. Der Entwicklungsstand ist anhand der Release- Nummern erkennbar.
- **Major Release** enthält maßgeblich größere Änderungen in Funktionalität und ggf. in Architektur oder genutzter Technologie. Es wird typischerweise durch Veränderung der ersten beiden Zahlen der Release-Nummer dargestellt (6.2.x.x).
- **Minor Release** enthält maßgeblich kleinere Änderungen in Bezug auf Stabilität und Performance und wird in häufigeren Abständen unterjährig bereitgestellt. Es wird typischerweise durch Veränderung der zwei hinteren Stellen der Release-Nummer dargestellt (6.2.x.x).
- **Update** ist eine Aktualisierung von einer niedrigeren (älteren) Version auf eine neuere (aktuellere) Version der Vertragssoftware.

II. Inhalt der Leistung

1. Übersicht

Der Anbieter erbringt für die im Angebot aufgeführten Produkte folgende Software-Pflegeleistung:

- Support-Portal (vgl. Ziff. II.3)
- Unterstützung bei der Fehlerkorrektur (vgl. Ziff. II.4)
- Update- und Release-Service (vgl. Ziff. II.13)

Es ist nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht möglich, Software so zu erstellen oder so zu betreiben, dass sie in allen Anwendungen und Kombinationen fehlerfrei arbeitet. Die Verpflichtung zur Unterstützung bei der Fehlerbeseitigung erstreckt sich daher auf alle Abweichungen zwischen der Leistungsbeschreibung der Software und der tatsächlich vorgefundenen Arbeitsweise.

Von der Software-Pflege umfasst sind die zwei letzten Major Releases. Der Anbieter leistet Software-Pflege des vorletzten Major Releases nur für einen Zeitraum von zwölf Monaten nach Auslieferung des darauffolgenden Major Releases. Als Auslieferung gilt die Bereitstellung der Version im Downloadportal des Anbieters.

2. Ausgeschlossene Leistungsgegenstände

Nicht Leistungsgegenstand ist die Installation oder Administration jeglicher Produkte. Sie bedarf einer gesonderten Vereinbarung, ebenso wie die Erbringung weiterer Dienstleistungen (Consulting, Training) und das Customizing von Produkten.

Ein Vor-Ort-Service des Anbieters beim Kunden ist gesondert zu vereinbaren und ist ebenfalls nicht Gegenstand der Software-Pflege. Soweit keine besonderen Regelungen getroffen werden und die CP GmbH die Software-Pflege beim Endkunden vor Ort durchführt, gilt die jeweils zum Zeitpunkt des Vor-Ort-Service aktuelle Preisliste für CP GmbH Dienstleistungen. Die Wartung jeglicher Hardware ist ausgeschlossen.

3. Support -Portal

Der CP-Support kann online über das Kundenportal kontaktiert werden. Sollte noch kein Account registriert sein, ist auch eine Kontaktaufnahme via E-Mail an support@cp.ag möglich. Nach erfolgreicher Registrierung im Kundenportal steht unter (<https://corporate-planning.com/de/support-portal>) eine

Anleitung für die Arbeit mit dem Supportportal zur Verfügung. Die typischen Geschäftszeiten liegen dabei zwischen 8.30-18.00 CET. Der CP-Support arbeitet nicht an Wochenenden und an bundesdeutschen Feiertagen. Sollten Tickets oder Anfragen außerhalb der offiziellen Arbeitszeiten per E-Mail oder Onlineformular eingereicht werden, werden diese am nächsten offiziellen Arbeitstag zu den offiziellen Geschäftszeiten bearbeitet. Der CP-Support bietet dabei die Dienstleistung in deutscher und englischer Sprache an.

4. Unterstützung bei Fehlerkorrektur

Der Anbieter wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, den Kunden bei der Behebung der mitgeteilten Mängel und Probleme (Supportfälle) in angemessener Frist zu unterstützen.

Dies erfolgt in der Regel durch Überlassung von Bugfixes, Patches, Updates o.ä., die die gekauften bzw. gemieteten Produkte ändern und/oder ergänzen. Die Unterstützung erfolgt in einer vom Anbieter zu wählenden Form, insbesondere ist vom Anbieter berechtigt, die Supportleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen.

5. Fehlerklassen

Um differenzierte Service Level bei der Antwortzeit und Bearbeitung von Supportfällen zu ermöglichen, werden Supportfälle nach billigem Ermessen des Anbieters in folgende Prioritäten eingeteilt:

- **Priorität Dringend (P1 - Urgent):** Ein schwerwiegender Anwendungsfehler ist aufgetreten oder es liegt ein Problem der Datenintegrität vor. Die Geschäftsprozesse des Kunden wurden angehalten. Der Kunde ist nicht in der Lage, die Produkte im Produktivsystem zu nutzen und eine temporäre Übergangslösung ("Workaround") ist nicht verfügbar.
- **Priorität Hoch (P2 - High):** Der Endkunde ist in der Lage, die Produkte zu nutzen, jedoch sind nicht alle Funktionen anwendbar; dadurch ergeben sich Einschränkungen in der Anwendung (alternativ vorliegend):
 - (a) die Gesamtleistung der Software ist erheblich herabgesetzt, da ein entscheidender Prozess beeinträchtigt und eine wichtige Funktion blockiert ist,
 - (b) täglich auszuführende Funktionen oder Verarbeitungsschritte und die wesentlichen Funktionen der Software sind erheblich beeinträchtigt,
 - (c) ein Workaround ist nicht verfügbar;
 - (d) es liegt kein Fehler der Supportklasse P1 vor.

- **Priorität Normal (P3 - Normal):** Der Endkunde ist in der Lage, die Produkte zu nutzen, die Leistung ist beeinträchtigt und es ergeben sich Einschränkungen in der Anwendung. Es liegt kein Fehler der Supportklasse P1 und P2 vor. Die Benutzung ist für den Nutzer zumutbar. Die Behebung des Fehlers erfolgt in einer Korrektur- oder Folgeversion.

- **Priorität - Niedrig (P4 - Low):** i. e. S. werden Anfragen und/oder Probleme, bei denen geringe Auswirkungen auf das System auftreten, eingestuft. Eine sofortige Behebung dieser Probleme ist nicht erforderlich. Dazu gehören grafische Probleme auf Bildschirmmasken, Fehler in der Dokumentation oder Anfragen hinsichtlich der Nutzung der lizenzierten Produkte.

6. Reaktionszeiten für spezifische Fehlerklassen

Der Anbieter wird auf jeden gemeldeten Supportfall antworten. Die Reaktion des Supports umfasst dabei eine tatsächliche Antwort auf das aufgebene Ticket und keine automatisierte Empfangsbestätigung. Diese Antwort kann entweder weitere Rückfragen zu dem Sachverhalt oder bereits Lösungshinweise oder eine Behelfslösung (Workaround) enthalten.

Der Anbieter wird den Grad eines jeden Supportfalls in eigenem angemessenen Ermessen nach der oben genannten Klassifizierung festlegen, eine initiale Einstufung durch den Kunden wird dabei berücksichtigt. Die maximale erste Reaktionszeit innerhalb der typischen CP GmbH Dienstzeiten beträgt für Supportfälle der

- (a) Priorität Dringend (P1): sechs (6) Stunden
- (b) Priorität Hoch (P2): sechzehn (16) Stunden
- (c) Priorität Normal (P3): drei (3) Werktage
- (d) Priorität Niedrig (P4): keine festgelegte Reaktionszeit

Dabei gelten 8 Stunden innerhalb der normalen Dienstzeiten als ein Werktag. Zusätzlich wird der Kunde durch die CP GmbH über den aktuellen Status seines Supportfalls, abhängig von der Klassifizierung des Supportfalls, aktiv informiert:

- (a) Priorität Dringend (P1): 1-mal pro Werktag
- (b) Priorität Hoch (P2): 1-mal pro Kalenderwoche
- (c) Priorität Normal und Priorität Niedrig (P3 + P4): Es gibt keine aktiven Updates durch den CP-Support, außer wenn der Fall gelöst ist oder weitere Informationen durch den Kunden benötigt werden.

Wenn durch den CP-Support ein Supportfall mit der Priorität Dringend (P1) bewertet wurde, wird diesem Supportfall unmittelbar, nach Rücksprache mit dem Head of Support, ein zuständiger Entwickler oder Berater zugewiesen, der den Fall so lange bearbeitet, bis eine Lösung oder ein Workaround gefunden wurde.

Ein Supportfall gilt offiziell als zu der Zeit als eingegangen, wenn ein Ticket erstellt worden und per Eingangsbestätigung bestätigt worden ist. Bei Tickets die außerhalb der typischen Geschäftszeit via E-Mail oder selbst als Ticket im Kundenportal erfasst werden, starten die Reaktionszeiten zum nächsten typischen Dienstbeginn gemäß Ziff. III.1.

7. Eskalationspfade und interne Benachrichtigungen

In Ergänzung zu der festgeschriebenen initialen Reaktionszeit sieht der Anbieter eine interne Benachrichtigung zu unterschiedlichen internen Stellen gemäß der nachfolgenden Tabelle vor. Diese sind abhängig von dem Grad des berichteten Supportfalles und der verstrichenen Zeit, die der Supportfall nach einer ersten Reaktion ungelöst bleibt.

	Benachrichtigung Head of Support	Benachrichtigung Head of R&D
Priorität Dringend (P1)	Unmittelbar, spätestens aber nach vier (4) Stunden	Sechzehn (16) Stunden
Priorität Hoch (P2)	Sechzehn (16) Stunden	Ob und wann liegt im Ermessen der CP GmbH
Priorität Normal und Niedrig (P3 + P4)	Ob und wann liegt im Ermessen der CP GmbH	Ob und wann liegt im Ermessen der CP GmbH

8. Mitteilung eines Supportfalls

Ein vollständig gemeldeter Supportfall umfasst alle Informationen, die der CP-Support benötigt, um das Problem intern nachzustellen. Das beinhaltet mindestens die folgenden Informationen:

- (a) Eine vollständige und umfassende Beschreibung des Sachverhalts sowie des erwarteten Ergebnisses;
- (b) Ein dokumentierter, nachstellbarer Testfall, mit dem der CP-Support das Problem selbst in einer Vergleichsumgebung das Problem nachstellen kann;
- (c) Alle notwendigen Log Dateien (Fehler, Traces, DBs) die für die Nachstellung und Eingrenzung des Fehlers notwendig sind;
- (d) Die exakten Wortlaute der aufgetretenen Fehlermeldungen;
- (e) Die Rahmenbedingungen in denen der Fehler nachgestellt werden kann.
- (f) Im Fall eines Performanceproblems, die Dokumentation der Schritte sowie die mit einer handelsüblichen Stoppuhr gemessenen Wartezeiten als Vergleichswerte für eine Referenzumgebung.

9. Lösung eines Supportfalls

Ein Supportfall gilt als gelöst beim frühesten Eintritt eines der nachfolgenden Ereignisse:

- (a) wenn der Supportfall zur Verfügungstellung eines Updates oder einer Fehlerkorrektur führt,
- (b) der Anbieter eine angemessene Alternativlösung zur Verfügung stellt, mit der der Kunde weiterarbeiten kann,
- (c) der Anbieter schriftlich bestätigt, dass der Supportfall nicht auf einem Fehler oder einem Mangel der Produkte beruht;
- (d) der Anbieter bestätigt, dass der Supportfall im Endeffekt das Ergebnis einer Fremdsoftware ist und der Supportfall zur Lösung an den Hersteller weiter- geleitet wird,
- (e) der Kunde selbst fordert, dass der Anbieter den Supportfall schließt oder
- (f) der Supportfall für fünf (5) aufeinander folgende Geschäftstage offengehalten wurde, und der Anbieter innerhalb dieses Zeitraums keine Antwort auf eine Rückfrage vom Kontakt des Kunden erhalten hat.

10. Kein Support

Der Anbieter leistet keinen Support für Supportfällen oder Betriebsunterbrechungen, die hervorgerufen werden durch:

- (a) Nutzung der Produkte mit Software oder Hardware, die nicht für die Benutzung mit dem vom Anbieter empfohlenen Betriebssystem bestimmt sind,
- (b) Nutzung der Produkte in einer Systemumgebung, die nicht mindestens den vom Anbieter empfohlenen Systemvoraussetzungen entsprechen,
- (c) Veränderungen der Produkte, die nicht vom Anbieter schriftlich genehmigt sind,
- (d) Nichtinstallation von Updates, die vom Anbieter bereitgestellt wurden,
- (e) Fehlbedienung, unsachgemäße Handhabung, fahrlässigem oder vorsätzlichem Verhalten des Kunden, seiner Angestellten und Beauftragten oder einer dritten Partei.
- (f) Nutzung der Produkte, die nicht im Einklang steht mit der Dokumentation.

Falls die Ursache eines zu bearbeitenden Supportfalls nachweislich durch den Auftraggeber selbst zu vertreten ist und die Identifikation bzw. die Behebung einen vertretbaren Aufwand übersteigt, behält sich der Anbieter vor, dem Kunden den entstandenen Aufwand in Rechnung zu stellen. Die Pauschale dafür entspricht der zu diesem Zeitpunkt geltenden Pauschale für Dienstleistung und kann halbstündlich abgerechnet werden.

11. Performance- und Infrastrukturprobleme

Bei Performanceproblemen unterstützt der CP-Support den Kunden bei der Ursachenforschung. Dabei ist es erforderlich, dass die Performanceprobleme entsprechend der vom CP-Support zur Verfügung gestellten Vorlage dokumentiert werden, damit die Zeiten in einer internen Referenzumgebung nachgestellt werden können.

Sollte sich im Nachhinein herausstellen, dass die Ursache der Performanceprobleme nicht an der Anbieter Software, sondern in der Kundeninfrastruktur liegt, behält sich der Anbieter vor, den entstandenen Aufwand zur Fehlersuche dem Kunden in Rechnung zu stellen. Die Pauschale dafür entspricht der zu diesem Zeitpunkt geltenden Pauschale für Dienstleistung und kann halbstündlich abgerechnet werden.

12. Entwicklungsvorschläge und Produktideen

Vom Kunden unterbreitete Ideen und Vorschläge dienen der Systemoptimierung durch Hinzufügen neuer oder Verbessern vorhandener Funktionen. Eine Umsetzung liegt im Ermessen des Anbieters. Es werden nur Entwicklungsvorschläge und Ideen in der Roadmap berücksichtigt, die im Ideenportal der CP GmbH schriftlich eingereicht sind.

13. Update- und Release-Services

Der Kunde erhält im Rahmen des laufenden Software-Pflegezeitraumes für die unter Pflege stehenden Produkte nach Wahl des Anbieters GmbH kostenlos Updates und neue Releases. In welcher Form und in welchen zeitlichen Abständen der Kunde diese erhält, steht im Ermessen des Anbieters. Die Anbieter kann Updates und Releases nach eigener Wahl auf CD-ROM/DVD oder als Download (auf ihrer Internetseite im Kundenforum) zugänglich machen. Die Installation von Updates und Releases ist nicht von der Software- Pflege umfasst.

Falls zum Betrieb eines Updates oder eines Releases veränderte Systemvoraussetzungen benötigt werden (z.B. mehr Speicher, andere Betriebssystem- oder Datenbankversionen), ist der Kunde für deren Bereitstellung verantwortlich.

14. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde stellt auf seiner Seite vor Inanspruchnahme des CP-Supports max. zwei qualifizierte Ansprechpartner, die als Vertreter des Kunden die Hotline in Anspruch nehmen können. Der Kunde darf ausschließlich durch diese Vertreter Fragen an den Anbieter im Rahmen der Supporttätigkeit stellen

Der Kunde unterstützt den Anbieter seinen Supportleistungen, insbesondere auch bei der

Reproduktion von Fehlern. Er wird die Mitarbeiter, die als Ansprechpartner für den Support fungieren, und nach Möglichkeit Daten- quellen, Traces und Logfiles, aus denen der Fehler ersichtlich wird, unentgeltlich zur Verfügung stellen.

Der Kunde trifft selbst angemessene Vorkehrungen zur Vermeidung von Supportfällen bzw. zur Schadensminderung für den Fall, dass die Produkte ganz oder teilweise, gleich aus welchem Grund, nicht ordnungsgemäß arbeiten, wie zum Beispiel regelmäßige Datensicherungen, die Nutzung eines Testsystems, auf der die Vertragssoftware und die Updates getestet werden und die Durchführung einer Störungsdiagnose inkl. regelmäßiger Überprüfung der Ergebnisse.

Vor jedem Update der Vertragssoftware ist ein Backup aller Datenbanken durch den Kunden, durchzuführen, damit im Falle einer Fehlerfunktion auf den vorgehenden Stand zurückgerollt werden kann. Der Kunde verpflichtet sich selbstständig diese Backups durchzuführen.

Ist die Möglichkeit zur Fernwartung nicht bzw. nur eingeschränkt gegeben und müssen hierdurch Wartungsarbeiten durch den Anbieter vor Ort durchgeführt werden, obwohl diese über Fernwartung möglich wären, so kann der Anbieter dem Kunde, den dadurch entstehenden Mehraufwand einschließlich der Reisekosten und Spesen in Rechnung stellen.

CP Corporate Planning GmbH

Katharinenstraße 23-25

20457 Hamburg, Germany

Phone +49 40 431333-0

Fax +49 40 431333-33

info@corporate-planning.com

www.corporate-planning.com