

§ 1 Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Teils sind „Support-Leistungen“ bezüglich der von Fossa an den „Kunden“ vermieteten „Standardsoftware“.

„Support-Leistungen“ bezüglich „Individualsoftware“ und/oder Software anderer Hersteller wird nur aufgrund ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung zwischen den Parteien und nur gegen eine zusätzliche Vergütung gem. § 5 erbracht.

Die genaue Bezeichnung aller „Support-Programme“ ergibt sich aus der – ggf. zu aktualisierenden – **Anlage SUP**.

§ 2 Vertragsbestandteile und Definitionen

1) Vertragsbestandteile sind:

a) Vertragsbestimmungen von Fossa gliedert in die Teile:

- Teil A - Rahmenvertrag
- Teil D - Support,

b) die im Rahmenvertrag aufgeführten Anlagen

c) Anlage A (Auftrag):

Dieser sollte für „Support“ minimal enthalten: Art der überlassenen „Standardsoftware“, Laufzeit und Kündigungsmöglichkeiten, Höhe des Entgelts, Hinweise zur Bedienungsanleitung, Mitwirkungspflichten des „Kunden“, einen Hinweis hinsichtlich der Anwendbarkeit der **Anlage SLA**.

2) Es gelten ferner die im Vertrag genannten Anlagen:

- Anlage LBS: Leistungsbeschreibung „Standardsoftware“
- Anlage SUP: Verzeichnis der Support-Programme

3) Definitionen:

- „Support-Leistungen“ sind alle Leistungen zur Unterstützung des „Kunden“ im Rahmen der Fehlerbehebung gem. § 4 Abs. 1 sowie die Kundenbetreuung gem. § 4 Abs. 2.
- „Support-Programme“ bezeichnet sämtliche von Fossa im Rahmen dieses Vertrags betreute Software.
- „Vorfall“ ist eine Situation, in der der „Kunde“ Hilfe benötigt, ohne dass feststeht ob ein „technischer Fehler“, eine Fehlbedienung oder ein Mangel die Situation verursacht hat.
- „Kritischer Vorfall“ ist ein Vorfall, der die Nutzbarkeit der „Software“ ganz oder teilweise verhindert oder den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ schwerwiegend beeinträchtigt.
- „Schwerwiegender Vorfall“ ist ein „Vorfall“, der weder die Nutzbarkeit der „Software“ verhindert noch den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ schwerwiegend beeinträchtigt, der aber die Nutzbarkeit der „Software“ einschränkt und spürbare Auswirkungen auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ hat. Die Auswirkungen auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ können durch angemessene Umgehungsmaßnahmen auf Kosten von Fossa auf ein erträgliches Niveau vermindert werden. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer „schwerwiegender Vorfälle“ kann zu einem „kritischen Vorfall“ der Leistung insgesamt führen.
- „Gewöhnlicher Vorfall“ ist ein „Vorfall“, der die Nutzbarkeit der „Software“ einschränkt, aber nur geringfügigen Einfluss auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ hat.
- „Unwesentlicher Vorfall“ ist ein „Vorfall“, der die Nutzbarkeit der „Software“ nur unwesentlich einschränkt und nur minimalen Einfluss auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ hat.
- „Update“ bezeichnet einen zur Korrektur oder Umgehung von „technischen Fehlern“ der „Software“ entwickelten Programmstand, der dem „Kunden“ von Fossa zur Verfügung gestellt wird und der nur sehr beschränkten Funktionstests, Systemtests, Regressionstests oder sonstigen Testverfahren unterzogen wurde, die Fossa ansonsten als Teil der normalen Qualitätssicherung anwendet. Das Ziel eines „Updates“ ist die schnellstmögliche Bereitstellung einer Fehlerkorrektur. Jedes „Update“ ist durch seine Versionsnummer eindeutig identifizierbar. Ein „Update“ kann nur auf einem eindeutig benannten „Upgrade“ installiert werden.
- „Werktag“ sind Wochentage von Montag bis Freitag. Die Durchführung der Fehlerbeseitigung erfolgt zu den regulären Bürozeiten der Fossa von Montag bis Freitag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr außer an „Feiertagen“. Es gilt die Zeitzone Berlin.
- „Feiertage“ sind die für das Bundesland Sachsen gültigen; als „Feiertage“ gelten außerdem der 24. und 31. Dezember eines Jahres. Sie beginnen am Vortag um 17.00 Uhr und enden am nächsten „Werktag“ um 8.00 Uhr. Es gilt die Zeitzone Berlin..

§ 3 Voraussetzungen für „Support-Leistungen“

1) Datenschutz

Die Parteien sind sich der hohen Sensibilität der von „Support-Leistungen“ seitens der Fossa betroffenen personenbezogenen Daten bewusst. Sie haben deswegen eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung nach § 11 BDSG getroffen. Diese ist dem zwischen den Parteien geschlossenen Rahmenvertrag als **Anlage ADV** beigefügt und gilt für sämtliche im Zusammenhang mit diesem Vertrag erbrachten Leistungen unmittelbar.

2) Qualitätssicherung

Jegliche Änderung der „Support-Programme“ selbst oder der „Systemumgebung“ kann theoretisch zu einer Fehlfunktion der „Support-Programme“ führen. Im Grundsatz hat jede Änderung nach dem Prozess Datensicherung, Test der Datensicherung, Test der neuen Software in der alten Systemumgebung / Test der alten Software in der geänderten Systemumgebung, Produktivsetzen zu erfolgen.

§ 4 „Support-Leistungen“

1) Voraussetzungen

- a) Die Parteien vereinbaren für alle Support-Leistungen ein System zur „Vorfall“-Verfolgung, auf das beide Parteien zugreifen können, um den Status gemeldeter Vorfälle überprüfen oder ändern zu können.
- b) Jeder „Vorfall“ ist vom „Kunden“ gemäß den Definitionen für die Schwere eines Vorfalls gem. § 2 Abs. 3 lit d) bis g) zu kategorisieren; die Kategorisierung ist vom 1st Level Support Team zu bestätigen. Kann eine einvernehmliche Einordnung nicht erreicht werden, entscheidet Fossa nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Auswirkungen des jeweiligen Vorfalls auf die Geschäftsprozesse des „Kunden“, in welche Kategorie der „Vorfall“ einzustufen ist.

2) Hotline (1st Level Support)

- a) Meldungen „technischer Fehler“ sowie sonstige Supportanfragen können per E-Mail über die offizielle Fossa-Hotline-Adresse „Kundenkürzel-name@fossa.de“ erfolgen. In begründeten Ausnahmefällen kann die Fehlermeldung auch telefonisch über die offizielle Fossa-Hotline-Nummer 0800-FOSSAAG (0800-3677224) erfolgen. Die Hotline ist an „Werktagen“ erreichbar. Sind 5x8 Support-Services gem. **Anlage SLA** vereinbart, ist diese Telefonverbindung lediglich an „Werktagen“ während der in **Anlage SLA** festgelegten Geschäftszeiten erreichbar.
- b) Support im Sinne dieser Vorschriften ist jede problembezogene Antwort auf die Darstellung eines softwaretechnischen Problems des „Kunden“ im Zusammenhang mit den „Support- Programmen“. Nicht zu den Aufgaben der Hotline gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen sowie die Einweisung in die Funktionalität der „Software“.
- c) Jede Anfrage an die Kundenbetreuung wird elektronisch dokumentiert und erhält eine eindeutige Bearbeitungsnummer. Das 1st Level Support Team gibt die dokumentierten „technischen Fehler“ insoweit weiter, als das 2nd Level Support Team sie benötigen könnte, um weitere Details oder Unterstützung bezüglich der gemeldeten Vorfälle zu erhalten.
- d) Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der „Kunde“ die Lösung des Problems im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die „Dokumentation“ und die Hilfefunktion der „Software“ zu beachten.

3) 2nd Level Support

Das 2nd Level Support Team ist dafür verantwortlich, Umgehungslösungen für die gemeldeten Vorfälle zu finden. Das 2nd Level Support Team wird aber keine Veränderungen an dem eingeführten System selbst vornehmen.

a) technische Unterstützung

Das 2nd Level Support Team leistet technische Unterstützung gemäß den Bestimmungen der **Anlage SLA**. Aufwände, welche durch die Inanspruchnahme des 2nd Level Support Team für Schein-Vorfälle (z.B. Probleme durch unsachgemäße Nutzung oder Konfiguration des Systems) entstehen, werden separat in Rechnung gestellt.

b) Eskalation an den 3rd Level Support

Das 2nd Level Support Team verfügt über die Kontaktinformationen der beteiligten „Mitarbeiter“ des 3rd Level Supports für das jeweilige System. Das 2nd Level Support Team kündigt gegenüber dem 3rd Level Support Team diejenigen Vorfälle an, die eine Behebung durch Änderungen im Software-Code erfordern.

c) Umfang

Vorfälle, welche durch eine Veränderung der Systemumgebung des Kunden verursacht werden, sind nicht von den 2nd Level Support-Leistungen umfasst. Inhaltliche oder organisatorische Fragen oder Unterstützungsmaßnahmen bei der Einführung der Software sind nicht von den 2nd Level Support-Leistungen umfasst.

Solche Leistungen der Fossa werden separat gem. **Anlage P** berechnet.

4) 3rd Level Support

Das 3rd Level Support Team ist dafür verantwortlich, diejenigen Vorfälle zu beheben, die Änderungen im Software-Code erfordern. Insbesondere wird das 3rd Level Support Team dem „Kunden“ „Updates“ zur Verfügung stellen, welche einen „technischen Fehler“ beheben.

5) Leistungsort

„Support-Leistungen“ werden am Geschäftssitz von Fossa erbracht. Soweit nötig, werden „Mitarbeiter“ auch an den Geschäftssitz des „Kunden“ reisen.

§ 5 Sonstige Leistungen

Sonstige, nicht in § 4 genannte Leistungen werden von Fossa nur gegen zusätzliche Vergütung gem. **Anlage P** erbracht. Der „Kunde“ kann sonstige Leistungen, insbesondere die Lieferung von Upgrades und neuen Releases der „Software“ – also Paketen, welche einen zusätzlichen oder verbesserten Funktionsumfang für die „Software“ erbringen – durch Abschluss eines Softwarepflege- und -wartungsvertrages erhalten.

§ 6 Service Level

- 1) Es gelten die Regelungen der **Anlage SLA**.
- 2) Die Nichterfüllung eines vereinbarten „SLA“ berechtigt den „Kunden“ ausschließlich zur Geltendmachung einer Minderung oder, im Falle dass ein bestimmter Wert und/oder eine bestimmte Frist nicht erfüllt bzw. nicht eingehalten wurde, zu einer Kündigung des entsprechenden individuellen Vertrags und zur Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen.

§ 7 Mitwirkungspflichten

Unbeschadet der in § 10 des Rahmenvertrages und in § 3 dieses Vertrags genannten Pflichten obliegen dem „Kunden“ insbesondere die folgenden Mitwirkungspflichten:

1) Zugang zu Räumen und Geräten

Der „Kunde“ wird Fossa zur Vornahme von „Support-Leistungen“ ohne Wartezeit ungehinderten Zugang zu den Räumlichkeiten und Geräten verschaffen, die benötigten technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen funktionsbereit halten, die gerätespezifischen Umgebungsbedingungen sicherstellen, insbesondere einen sachkundigen Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung stellen, um eine zügige Durchführung der zu erbringenden Leistungen zu gewährleisten.

2) Aktualisierung von Programmen und/oder Programmteilen

Der „Kunde“ wird die von Fossa erhaltenen „Updates“ nach näheren Hinweisen von Fossa einspielen und immer die von Fossa mitgeteilten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung einhalten. Die Installation der von der Fossa bereitgestellten Software erfolgt über Installationsroutinen oder Austausch einzelner Komponenten durch entsprechend geschultes Personal des „Kunden“.

3) Bestätigung der Fehlerbehebung

Der „Kunde“ sollte die ordnungsgemäße Vorfalldklärung und/oder Fehlerbehebung innerhalb von 14 Tagen über die Kundenbetreuung bestätigen. Erfolgt keine Bestätigung durch den „Kunden“, so kann Fossa den „Vorfall“ oder die Fehlerbehebung nach 14 weiteren Tagen als bestätigt markieren.

4) Update von Betriebssystem oder Datenbank

Es obliegt dem „Kunden“ die Soft- und Hardwareumgebung der „Software“ ordnungsgemäß zu warten.

Dem „Kunden“ wird empfohlen, die Durchführung von Betriebssystem- oder Datenbankupdates aufgrund technischen Fortschritts und/oder zur Fehlerbehebung, welche die jeweiligen Lieferanten/Hersteller als Problemlösung anbieten oder zur Bedingung für die weitere Pflege machen, zuzulassen. Dem „Kunden“ ist bekannt, dass „technische Fehler“ in der „Software“ auch an der verwendeten Betriebssystem- oder Datenbankversion liegen können. Sofern Fossa nachweisen kann, dass „technische Fehler“ in der „Software“ durch Verwendung neuer Betriebssystem- oder Datenbankversionen behoben werden, verzichtet der „Kunde“ für diese „technischen Fehler“ solange auf sein Recht zur Fehlerbeseitigung, wie er weiterhin seine ältere Betriebssystem- oder Datenbankversion einsetzt. Hierbei gelten die Systemfreigaben laut aktuell gültiger Systemvoraussetzungen, welche als Dokument auf den Internetseiten der Hersteller zur Verfügung stehen.

§ 8 Vergütung

1) Support-Gebühren

Es gelten die im Auftrag genannten Preise. Das Honorar ist jeweils für ein Jahr im Voraus, immer zu Beginn eines Kalenderjahres fällig.

2) Geltungsbereich Supportgebühren

Die Supportgebühren gelten für „Support-Leistungen“ bezüglich des Produktivsystems.

3) Anpassung Supportgebühren

Nach einem Zeitraum von zwei Jahren nach Vertragsschluss sind Steigerungen aufgrund allgemeiner Kostensteigerung der insgesamt zu zahlenden Supportgebühren bis zu 5% pro Jahr möglich. Der „Kunde“ wird mindestens drei Monate vor Inkrafttreten der Erhöhung informiert.

4) Nicht-Vorliegen eines „Vorfalls“

Kann Fossa bei gemeldeten „technischen Fehlern“ oder sonstigen in Anspruch genommenen „Support-Leistungen“ nachweisen, dass kein „Vorfall“ vorgelegen hat, so gehen die Aufwendungen für die Fehlersuche sowie die Leistungen der Fossa für die Fehlerbeseitigung zu Lasten des „Kunden“.

5) Abrechnungsgrundlage

Finden sowohl Fehlerbehebungen für den „Kunden“ statt, die über die pauschale Supportgebühr abgegolten sind, als auch solche, die gesondert abgerechnet werden, so dienen die Service-Berichte der Fossa-Mitarbeiter und/oder die Vorfalldokumentation der Fossa-Kundenbetreuung als Abrechnungsgrundlage.

§ 9 Gewährleistung für die Funktionserhaltung

1) Die Mietsache wird nicht als fehlerhaft angesehen, wenn Fossa dem „Kunden“ eine angemessene Umgehungslösung (Work-around) anbietet, um einen Mangel zu beseitigen. Fossa hat das Recht die „Support-Programme“ zu ändern, um den Mangel zu beheben, falls die Leistung und die Nutzbarkeit der „Software“ durch den „Kunden“ nicht betroffen sind und die Änderung keine Kosten für den „Kunden“ verursacht.

2) Gelingt es Fossa innerhalb der angemessenen Frist nicht, bestehende Fehler zu beheben, so ist der „Kunde“ berechtigt, die weiteren Gewährleistungsrechte geltend zu machen. Das Recht auf Rücktritt oder Geltendmachung von Schadensersatz besteht nicht, sofern die Funktionsfähigkeit der „Software“ nicht wesentlich beeinträchtigt ist.

3) Der „Kunde“ hat nicht das Recht, Mängel selbst zu beseitigen und für die dadurch entstandenen Aufwendungen Entschädigung zu verlangen, solange Fossa bereit ist, die Mängel zu beheben, und falls weitere Bemühungen zur Behebung für den „Kunden“ zumutbar sind. Unbeschadet dessen gilt: Wenn ein weiterer Nachbesserungsversuch durch Fossa für den „Kunden“ als unzumutbar anzusehen ist, ist der „Kunde“ verpflichtet, Fossa zu informieren, wann immer und bezüglich welches Mangels er einen „Dritten“ mit der Mangelbeseitigung beauftragt.

4) Änderungen an der „Software“ oder der „Systemumgebung“

a) Nimmt der „Kunde“ oder ein vom „Kunden“ beauftragter „Dritter“ Änderungen an der „Software“ nach deren Installation und Abnahme vor und hat Fossa hierzu nicht ihre vorherige Zustimmung erteilt, ist Fossa nicht verpflichtet, den Mangel zu beseitigen, es sei denn, der „Kunde“ kann beweisen, dass der Mangel nicht durch diese Änderungen verursacht wurde und dass diese Änderungen nicht die Identifikation und die Beseitigung des Mangels behindert haben.

b) Verlangt der „Kunde“ die Beseitigung eines Sach- oder Rechtsmangels, nachdem der Wartungsvertrag beendet wurde, trägt der „Kunde“ die Beweislast dafür, dass der Mangel durch einen Fehler der Leistungen seitens der Fossa verursacht wurde, falls der „Kunde“ oder ein vom „Kunden“ beauftragter „Dritter“ die „Support-Programme“ und / oder die vereinbarte „Systemumgebung“ nach der Kündigung des Vertrags verändert hat.

5) Gewährleistungsansprüche verjähren zwölf Monate ab dem Zeitpunkt, in welchem der „Kunde“ den Mangel kannte oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte kennen müssen. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Fehler der Pflegeleistung zu einem Schaden an Leib, Leben und Gesundheit geführt hat und/ oder durch den Fehler eine Garantiezusage verletzt wird und/oder der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wird. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

- 6) Falls der „Kunde“ die Abnahme nicht binnen zehn Tagen nach Erbringung der Leistungen ausdrücklich erklärt hat, gilt die Leistung als abgenommen, wenn Fossa den „Kunden“ über diese Konsequenzen seines Schweigens aufgeklärt hat und der „Kunde“ die Abnahme danach nicht binnen fünf „Werktagen“ ausdrücklich verweigert.
- 7) Stellt sich heraus, dass die von Fossa erbrachten Leistungen nicht unter die Gewährleistung fallen, trägt der „Kunde“ die Kosten für die erbrachten Leistungen einschließlich aller angefallenen Reisekosten und Aufwendungen. Die Kosten werden anhand der **Anlage P** berechnet.

§ 10 Vertragsdauer, Kündigung

- 1) Voraussetzung für das Inkrafttreten dieses Vertrages ist die Unterzeichnung durch beide Parteien vor der Installation.
- 2) Der Vertrag wird mit seiner Unterzeichnung wirksam.
- 3) Der Vertrag beträgt die im Auftrag genannte Zeitspanne. Nach Ablauf dieser Zeitspanne verlängert er sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf eines Kalenderjahres von einer der Parteien schriftlich gekündigt wird.
- 4) Das dem „Kunden“ eingeräumte Nutzungsrecht an der „Software“ bleibt von einer Kündigung des Supportvertrages unberührt.
- 5) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Kündigt der „Kunde“ wegen Vorliegens eines wichtigen Grundes, der durch Fossa zu vertreten ist, so wird ihm die bereits bezahlte Pflegegebühr anteilig erstattet.
- 6) Ein wichtiger Grund liegt für die Fossa insbesondere in jedem Fall vor, in dem
 - a) der „Kunde“ trotz Mahnung mit der Zahlung der Supportgebühren mehr als 4 Wochen in Rückstand gerät;
 - b) der „Kunde“ zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet ist, oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des „Kunden“ darf Fossa jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des „Kunden“ kündigen;
 - c) der „Kunde“ gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt, insbesondere die vertragliche Pflicht, bei der Nutzung der vertraglichen Leistungen der Fossa das Recht zu beachten, und diesen Verstoß auch nach Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung der Inhalte durch Fossa nicht unverzüglich abstellt.