



Leistungsumfang & Konditionen von Wartungsdienstleistungen (Softwarelizenzverträge, Webservices, Hardware und Fremdprodukte)

Stand: 14. Juli 2020

1 Gegenstand des Dokumentes

Gegenstand des Dokumentes ist die Definition des Umfangs von Wartungsdienstleistungen innerhalb der Kategorie „Standard“. Darüberhinausgehende Leistungen bedürfen einer separaten Vereinbarung.

2 Geltungsbereich & Vergütung

Die in dieser aufgeführten Leistungsbeschreibung aufgeführten Wartungsdienstleistungen der Kategorie „Standard“ gelten für Softwareprodukte die im Rahmen von Softwarelizenzverträgen und für Webservices (Dienste die als Dienstleistung über das Internet) zur Verfügung gestellt werden.

2.1 Alle aufgeführten Wartungsdienstleistungen der Kategorie „Standard“ sind bei Softwaremietverträgen und Dienstleistungsverträgen in dem Nutzungsentgelt enthalten, d.h. diese Leistungen werden nicht gesondert in Rechnung gestellt.

2.2 Alle aufgeführten Wartungsdienstleistungen der Kategorie „Standard“ sind bei Softwarelizenzverträgen (außer Mietverträge) nicht in dem Nutzungsentgelt enthalten, d.h. diese Leistungen werden gesondert als Wartungsentgelt in Rechnung gestellt.

2.3 Für Wartungsleistungen von Fremdprodukten gelten ausschließlich die Wartungsbedingungen des jeweiligen Herstellers. Werden von certgate für diese Fremdprodukte kostenpflichtige Wartungsleistungen, z.B. als „First Level Support“, erbracht, so gelten dafür ausschließlich die nachfolgenden Regelungen. Anderslautende Regelungen des jeweiligen Herstellers finden für Leistungen der certgate keine Anwendung.

3 Umfang der Leistungen

3.1 Die Software Wartungskategorie „Standard“ umfasst folgende Leistungen:

- Behebung von Fehlern und der von certgate zur Verfügung gestellten Softwareprodukten und Webservices (nur Software & Webservices)
- durch telefonische Unterstützung
- durch Remote Systemzugriff (DFÜ)
- Programm-Updates (Patches) (nur Software & Webservices)
- die im Rahmen von Fehlerbeseitigungen notwendig sind (nur Software & Webservices)
- die im Rahmen gesetzlicher Änderungen erforderlich sind (nur Software & Webservices)

3.2 Folgende Leistungen sind in der Wartungskategorie „Standard“ nicht enthalten:

- Lieferung von Programm-Upgrades, die zusätzliche Funktionen zur Verfügung stellen, bzw. den Funktionsumfang erweitern
- Nur Softwarelizenzverträge: Lieferung von Programm-Upgrades, Patches oder anderer Fehlerbeseitigungen der Software von Drittanbietern (Fremdsoftware), die ggf. im Rahmen des Angebotes/Liefervertrages von certgate zur Verfügung gestellt wurde.
- Vor-Ort Unterstützung, Beratung oder andere, nicht unter 3.1 aufgeführten, Leistungen, die ggf. im Rahmen der Fehlerdiagnose und -beseitigung erforderlich sind.

4 Bereitschaftszeiten

Innerhalb der Wartungskategorie „Standard“ steht Certgate dem Lizenznehmer, bzw. Auftraggeber während der folgenden Zeiten für die Leistungen gemäß §3 zur Verfügung:

Montags bis Freitags von 09:00 – 17:00 Uhr
(Werktage, Deutsche Zeit mit Berücksichtigung Sommer/Winterzeit)

5 Fehlerklassifizierung

Mögliche Fehler sind seitens des Lizenznehmers, bzw. Auftraggeber, gemäß nachfolgender Kategorien zu klassifizieren (die Klassifizierung kann mit Rücksprache des Lizenznehmers erfolgen):

Fehlerklasse 1 (Kritisch):

Der Betrieb bzw. die beabsichtigte Nutzung der Software / des Dienstes ist nicht möglich.

Fehlerklasse2 (Dringend):

Der Betrieb bzw. die beabsichtigte Nutzung der Software / des Dienstes ist möglich wurde jedoch unterbrochen und es besteht ein hohes Risiko der wiederholten Betriebsstörung, oder der Betrieb ist stark eingeschränkt und nur mit erheblichem Aufwand aufrechtzuerhalten.

Fehlerklasse 3 (Normal):

Der Betrieb bzw. die beabsichtigte Nutzung der Software / des Dienstes ist trotz wiederholtem Auftreten von Störungen mit geringen Einschränkungen möglich. Die Einschränkungen führen zu minimalen kundenseitigen Beeinträchtigungen. Fehler in der technischen Dokumentation.

6 Reaktionszeiten

Folgende Reaktionszeiten sind in der Wartungskategorie „Standard“ enthalten:

- Fehlerklasse 1 8 Stunden
- Fehlerklasse 2 1 Werktag
- Fehlerklasse 3 5 Werktage

Die Berechnung der Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der qualifizierten Fehlermeldung gemäß §7, unterbricht außerhalb der Bereitschaftszeiten gemäß §4 und endet mit einer der nachfolgenden Reaktion / Meldung seitens certgate, dass

1. die Fehlermeldung eingegangen ist und bearbeitet wird
2. zur Bearbeitung der Fehlermeldung weitere Informationen notwendig sind
3. eine entsprechende Fehlerkorrektur ausgeliefert wird / wurde.

7 Verzug

Ist die Nichteinhaltung eines Termins oder einer Frist auf ein unvorhergesehenes Ereignis zurückzuführen, das außerhalb des Einflusses der certgate GmbH liegt, so verlängert sich der Termin bzw. die Frist um eine angemessene Zeitspanne. Der Kunde hat das Recht im Falle des Leistungsverzuges nach fruchtlosem Ablauf einer vom Kunden schriftlich gesetzten angemessenen Nachfrist, fristlos zu kündigen. Teilleistungen, die vom Auftragnehmer bis zur Kündigung erbracht worden sind, werden vom Kunden vollständig bezahlt.

8 Qualifizierte Fehlermeldung

Um eine schnelle Fehlerbehebung sicherzustellen ist die Meldung von Fehlern in qualifizierter Form erforderlich. Qualifiziert in diesem Sinne bedeutet, dass alle Informationen die zur Fehlerbehebung notwendig sind, wie z.B. genaue Fehlerbeschreibung, Softwarestand, Einsatzumgebung etc., bei Softwarelizenzverträgen an certgate in ein Online Support-Portal auf „www.certgate.com/support“ gemeldet werden, bzw. zur Verfügung gestellt werden.

Der Lizenznehmer, bzw. Auftraggeber ist verpflichtet seinerseits ausreichend qualifiziertes Personal zur weiteren Fehlerdiagnose und -beseitigung zur Verfügung zu stellen.

9 Dauer der Leistungen

Die Leistungen der Wartungskategorie „Standard“ werden auf unbestimmte Zeit erbracht. Die Verpflichtung seitens certgate zur Erbringung der Leistungen erlischt automatisch ohne Kündigung, wenn

- der Lizenznehmer eine Bedingung dieser Leistungsbeschreibung, des Softwarelizenzvertrages, oder der Nutzungsbedingungen der Webservices oder der Hardware verletzt, oder
- das Nutzungsrecht gemäß Miet-, Softwaremiet- oder Dienstleistungsvertrag ausläuft, oder
- der Lizenznehmer seine Zahlungsverpflichtung gemäß Miet-, Softwaremiet- oder Dienstleistungsvertrag nicht erfüllt.

Als Miet-, Softwaremiet- oder Dienstleistungsvertrag gelten auch Angebote der certgate, die durch den Lizenznehmer, bzw. Auftraggeber schriftlich angenommen wurden.

10 Schadenersatz bei Falschmeldungen

certgate macht darauf aufmerksam, dass der Lizenznehmer, bzw. Auftraggeber für alle Schäden aufgrund von wiederholten falschen Fehlermeldungen oder wiederholten Fehlermeldungen aufgrund von Bedienungsfehlern haftet. certgate ist berechtigt die daraus entstehenden Kosten – gegen Nachweis – separat in Rechnung zu stellen.

11 Unterbrechung von Wartungsverträgen

Dieser Abschnitt gilt nur für Software Einmallicenzgebühren und Hardware Kauf mit Wartungsverträgen.

Die Berechnung des Wartungsentgeltes bei Softwarelizenzverträgen und Hardware zum jeweils gültigen, in der Preisliste aufgeführten Satz, erfolgt auf Basis eines kontinuierlich gepflegten und gewarteten Produktes.

Wird die Wartung für ein Produkt unterbrochen, oder erst zu einem späteren als dem Liefer-, bzw. Installationstermin beauftragt oder kontrahiert, liegt eine Wartungsunterbrechung für das jeweilige Produkt vor.

Um das jeweilige Produkt wieder in die kontinuierliche Wartung zu überführen, entsteht ein durch die Wartungsunterbrechung verursachter, höherer Aufwand für die Prüfung des jeweils aktuellen Standes, Lieferung von möglichen Zwischenupdates, Supportleistungen und der Reaktivierung des individuellen Wartungs-Accounts. Daher wird bei Abschluss eines Wartungsvertrages nach einer Wartungsunterbrechung bzw. zu einem späteren Zeitpunkt als dem Liefer-, bzw. Installationstermin ebenfalls die Wartungsgebühr für den Unterbrechungszeitraum, plus. 25% Reaktivierungsgebühr berechnet.

12 Gewährleistung und Haftung

certgate haftet gemäß der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Certgate Deutschland GmbH in seiner jeweils aktuellen Fassung.

13 Gesamtheit der Bestimmungen

Sollten Teile des „Leistungsumfang & Konditionen von Wartungsdienstleistungen“ ganz oder teilweise nichtig oder unwirksam sein, gelten die übrigen Bestimmungen gleichwohl fort.

14 Erfüllungsort & Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Verpflichtungen aus dieser Leistungsbeschreibung für Kaufleute ist Nürnberg. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.