

# Wartungs- und Software-Pflegebedingungen

## Anhang 1 - Definition der Fehlerklassen

### § 1 Leistungen

1. Dimetis GmbH erbringt folgende Leistungen:
  - a) **Wartung**  
Von der Wartung umfasst sind die Fehlersuche sowie die Beseitigung des Fehlers im Störfall. Die Dimetis GmbH unterstützt den Besteller nach Fehlermeldungen durch Hinweise zur Fehlerbeseitigung, Fehlervermeidung und Fehlerumgehung.
  - b) **Fortentwicklung und Pflege**  
Dimetis GmbH entwickelt die Software in Bezug auf Qualität und Modernität fort, passt sie an geänderte Anforderungen an, bearbeitet Fehler, um die nach dem Softwareüberlassungsvertrag geschuldete Qualität aufrechtzuerhalten, und überlässt dem Besteller hieraus entstehende neue Stände der Software. Miteinbehalten sind kleinere Funktionserweiterungen (Updates). Upgrades der Software sind hingegen nicht Gegenstand dieses Vertrages und bedürfen einer gesonderten Vergütung.
  - c) **Informationen**  
Dimetis GmbH unterrichtet den Besteller über geplante neue Programmstände und über Programmweiterungen.
2. Die Softwarepflege wird nach dem Stand der Technik erbracht und so, dass sie sich am Interesse der Gesamtheit der Softwarenutzer orientiert. Die Leistungen werden nur in Bezug auf den zuletzt und den unmittelbar zuvor von der Dimetis GmbH ausgelieferten Softwarestand erbracht.
3. Dimetis GmbH kann die neue Software so ausliefern, wie dies für die erste Auslieferung nach den Lizenzbedingungen gestattet war.

### § 2 Leistungszeit

1. Dimetis GmbH prüft die Erforderlichkeit neuer Programmstände jährlich.
2. Die Zeiten für die Fehlerbeseitigung beginnen mit der Fehlermeldung (§ 3 Abs. 1) und richten sich nach den Fehlerklassen (**Anhang 1**).
  - a. Bei einem Fehler der Klasse 1 beginnt Dimetis GmbH je nach beauftragtem „5x8“, „7x8“ oder „7x24“ Support innerhalb dieses Zeitfensters schnellst möglich und mit allem Nachdruck zu versuchen, das Problem zu verringern, und setzt die Tätigkeit auch über die normale Arbeitszeit (Mo. – Fr. 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr MEZ exklusive gesetzliche Feiertage) mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln fort.
  - b. Bei Fehlern der Klasse 2 beginnt Dimetis GmbH bei Fehlermeldung je nach beauftragtem „5x8“,

„7x8“ oder „7x24“ Support innerhalb dieses Zeitfensters bis 12.00 Uhr MEZ noch am selben Tag, bei späterer Fehlermeldung am nächsten Arbeitstag je nach beauftragtem „5x8“, „7x8“ oder „7x24“ Support innerhalb dieses Zeitfensters vormittags mit der Fehlerbeseitigung und setzt sie solange fort, bis kein Fehler der Klasse 2 mehr vorliegt.

- c. Fehler der Klasse 3 werden nach Zweckmäßigkeit und im Rahmen eines korrekten Konfigurationsmanagements alsbald oder später beseitigt.

### § 3 Mitwirkung des Bestellers

1. Der Besteller meldet Störungen, Fehler und Schäden je nach beauftragtem „5x8“, „7x8“ oder „7x24“ Support innerhalb dieses Zeitfensters unverzüglich. Die Meldung kann zunächst mündlich erfolgen, ist jedoch spätestens am nächsten normalen Arbeitstag je nach beauftragtem „5x8“, „7x8“ oder „7x24“ Support innerhalb dieses Zeitfensters schriftlich zu wiederholen. Sie enthält eine Einstufung in die Fehlerklasse nach § 2 Abs. 2 und muss so genau sein, dass Dimetis GmbH zielgerichtet mit der Fehlerbeseitigungstätigkeit beginnen kann. Sie kann nur durch eine Person abgegeben werden, die die notwendige Kenntnis der Software und beruflichen Qualifikation hat und Dimetis GmbH vom Besteller als meldeberechtigt benannt wurde.
2. Der Besteller hält die Mitarbeiter, die mit der Software umgehen, in angemessenem Umfang geschult. Er wirkt an der Fehlerbeseitigung dadurch mit, dass er Mitarbeiter, Informationen, Räume, Geräte, Programme und Telekommunikationseinrichtung zur Verfügung stellt, die Datenverarbeitungsvorgänge ordnungsgemäß dokumentiert, die Daten nach dem Stand der Technik sichert und das fehlerhafte Geschehen so genau wie möglich protokolliert.
3. Der Besteller gestattet Dimetis GmbH den Zugang zur Software über Datenleitungen. Er stellt die hierfür notwendigen Verbindungen her. Für den Fall, dass der Dimetis GmbH der Zugang über die Datenleitung nicht gestattet wird und eine Fehlerbeseitigung vor Ort erfolgen muss, sind die dadurch entstehenden erhöhten Kosten vom Besteller zu tragen. Die Zeiten für die Fehlerbeseitigung beginnen in diesem Fall abweichend zu § 2 Abs. 2 erst mit dem körperlichen Zugang zur Software.

### § 4 Schlussbestimmungen

Im Übrigen gelten die beigefügten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (**Anhang 2**) sowie die Ergänzenden Geschäftsbedingungen für die Lizenzierung von Software (**Anhang 3**) der Dimetis GmbH, soweit dies nicht vertraglich anderweitig geregelt ist.

# Wartungs- und Software-Pflegebedingungen

## Anhang 1 - Definition der Fehlerklassen

	Priorität 1 (S1)	Priorität 2 (S2)	Priorität 3 (S3)
Definition	Die Dimetis BOSS Management Applikation® des Kunden ist entweder ausgefallen oder zeigt einen konsistenten und messbaren Leistungseinbruch oder einen wesentlichen Einfluss auf den Workflow, ohne dass eine unmittelbare Lösung zur Verfügung steht.	Der Kunde stellt einen zeitweise auftretenden Fehler oder Einschränkungen in der Leistungsfähigkeit / eine Verschlechterung der Dimetis BOSS Management Applikation® fest.	Der Kunde hat Probleme, die keine Beeinträchtigung des ordnungsgemäßen Betriebs der Dimetis BOSS Management Applikation® darstellen oder er hat Fragen zur Funktion oder Bedienung des Systems.
Erste Aktion	Beim Auftreten eines Vorfalls der Priorität 1 arbeiten die Mitarbeiter von Dimetis bzw. des Partners oder Resellers zusammen mit dem Kunden an der Lösung des Problems. Bevor ein Ticket intern bearbeitet werden kann, muss der Kunde die erforderlichen Informationen an den Dimetis GmbH Produkt Support weiterleiten. Zu diesem Zeitpunkt werden der Leiter Support und Services sowie der Leiter des Bereichs Delivery von dem Vorfall unterrichtet. Die Dimetis GmbH Support und Services & Delivery Mitarbeiter und ggfs. Mitarbeiter des Engineerings werden an der Lösung des Problems arbeiten und wenn notwendig bis zur endgültigen Behebung einen temporären Workaround zur Verfügung stellen.	Beim Auftretens eines Vorfalls der Priorität 2 arbeiten die Mitarbeiter von Dimetis bzw. des Partners oder Resellers zusammen mit dem Kunden an der Lösung des Problems. Bevor ein Ticket intern bearbeitet werden kann, muss der Kunde und/oder der Partner oder Reseller die erforderlichen Informationen an den Dimetis GmbH Produkt Support weiterleiten.	Wenn ein Vorfall der Priorität 3 auftritt, arbeiten die Mitarbeiter von Dimetis bzw. des Partners oder Resellers zusammen mit dem Kunden an der Lösung des Problems. Bevor ein Ticket intern bearbeitet werden kann muss der Kunde und/oder Partner/Reseller die erforderlichen Informationen an den Dimetis GmbH Produkt Support weiterleiten.
Weitere Aktivitäten	Der Dimetis GmbH Produkt Support wird an der Lösung des Problems arbeiten, indem er zusätzliche Informationen zur Fehlersuche einholt, durch Nachvollziehen des Fehlers zur Weiterleitung an den Bereich Software Engineering oder durch direkte Lösung des Problems. Für den Fall, dass eine Lösung nicht ohne Re-Engineering möglich ist, wird – sofern vorhanden – eine Interimslösung für die Dauer der Entwicklungszeit vorgeschlagen.	Der Dimetis GmbH Produkt Support wird an der Lösung des Problems arbeiten, indem er zusätzliche Informationen zur Fehlersuche einholt, durch Nachvollziehen des Fehlers zur Weiterleitung an den Bereich Software Engineering oder durch direkte Lösung des Problems. Für den Fall, dass eine Lösung nicht ohne Re-Engineering möglich ist, wird –sofern vorhanden – eine Interimslösung für die Dauer der Entwicklungszeit vorgeschlagen.	Der Dimetis GmbH Produkt Support wird an der Lösung des Problems arbeiten, indem er zusätzliche Informationen zur Fehlersuche einholt, durch Nachvollziehen des Fehlers zur Weiterleitung an den Bereich Software Engineering oder durch direkte Lösung des Problems. Für den Fall, dass eine Lösung nicht ohne Re-Engineering möglich ist, wird – sofern vorhanden – eine Interimslösung für die Dauer der Entwicklungszeit vorgeschlagen.
SLA	Beim Auftreten eines Vorfalls der Priorität 1 wird bei Dimetis innerhalb von 2 Stunden nach Weiterleitung der Informationen des Kunden/Partners/Resellers an den Produkt Support ein internes Trouble Ticket zur Änderungs-Anforderung (MR Modification Request) definiert und erstellt. Der Bereich Engineering wird dann darauf hinarbeiten, den Fehler innerhalb von 3 Arbeitstagen auf Basis „Best Effort“ zu beheben.	Beim Auftreten eines Vorfalls der Priorität 2 wird bei Dimetis innerhalb von 5 Stunden nach Weiterleitung der Informationen des Kunden/Partners/Resellers an den Produkt Support ein internes Trouble Ticket zur Änderungs-Anforderung (MR Modification Request) definiert und erstellt. Der Bereich Engineering wird dann darauf hinarbeiten, den Fehler innerhalb von 10 Arbeitstagen auf Basis „Best Effort“ zu beheben.	Beim Auftreten eines Vorfalls der Priorität 3 wird bei Dimetis innerhalb von 48 Stunden nach Weiterleitung der Informationen des Kunden/Partners/Resellers an den Produkt Support ein internes Trouble Ticket zur Änderungs-Anforderung (MR Modification Request) definiert und erstellt. Der Bereich Engineering wird dann darauf hinarbeiten, den Fehler innerhalb von 45 Arbeitstagen auf Basis „Best Effort“ zu beheben.
Kunden Updates	Während einer Lösungsbearbeitung wird der Kunde täglich über die Fortschritte informiert bis die Lösung verfügbar ist.	Während einer Lösungsbearbeitung wird der Kunde abhängig von neuen Ergebnissen über die Fortschritte informiert bis die Lösung verfügbar ist.	Während einer Lösungsbearbeitung wird der Kunde abhängig von neuen Ergebnissen über die Fortschritte informiert bis die Lösung verfügbar ist.