

Servicebedingungen

Seite 1 von 4

Version: 2.00

Mitgeltend zum Dienstleistungs- oder Software-Vertrag

Datum: 01.09.2020

Enthaltene Leistungen

- Der Auftraggeber erhält einen kostenfreien Zugang zum Download von Updates und Servicepacks. Die Änderungen je Version werden entweder im Kundenbereich der Homepage oder in einem zum Download zur Verfügung stehenden Dokument beschrieben.
- Der Auftraggeber wird schriftlich per E-Mail an einen von ihm definierten Empfängerkreis benachrichtigt, sobald ein für ihn relevantes Update oder Servicepack zum Download zur Verfügung steht.
- Der Auftraggeber erhält kostenfrei die zur Software gehörende vorhandene schriftliche Dokumentation. Die Dokumentation wird regelmäßig aktualisiert.
- Voraussetzung für Serviceleistungen durch den SAATMANN-Support ist ein Fernzugriff auf das zu analysierende System. Details siehe: „[Unterstützung per Fernwartung](#)“
- Der Auftraggeber erhält kostenfrei Unterstützung bei einzelnen Anwenderfragen zu Funktionen oder Funktionsweisen innerhalb der erworbenen Softwareprodukte. Voraussetzung für eine qualifizierte inhaltliche Unterstützung der Anwender ist die vorherige Teilnahme an einer Produktschulung.

Nicht enthaltene Leistungen

- Beratungs- oder Schulungsleistungen sind nicht Bestandteil der Supportleistungen und müssen vom Auftraggeber gesondert kostenpflichtig erworben werden.
- Unterstützung oder Beratung zwischen 16:00 und 9:00 Uhr, am Wochenende, an gesetzlichen Feiertagen am Standort des Auftragnehmers oder am 24. und 31.12..
- Unterstützung bei Installationen, Updates oder Migrationen der erworbenen Software können vom Auftraggeber als kostenpflichtige Dienstleistungen beauftragt werden.
- Administration von und Unterstützung zu Fremd-Software oder Hardware.
- Supportleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der erworbenen Software mit anderen Programmen, die nicht Bestandteil des Software- oder Dienstleistungsvertrages sind.
- Supportleistungen, die erforderlich werden durch den Einsatz von Hard- oder Software, die nicht den Systemvoraussetzungen entspricht.
- Supportleistungen auf Basis nicht aktueller Softwareversionen der erworbenen Software.
- Änderungen an Dokumentenvorlagen.

Servicebedingungen

Seite 2 von 4

Version: 2.00

Mitgeltend zum Dienstleistungs- oder Software-Vertrag

Datum: 01.09.2020

Telefonische Unterstützung

- Eine telefonische Unterstützung steht montags bis freitags von 9:00 bis 16:00 Uhr zur Verfügung.*
- Der Auftragnehmer gewährleistet die zügige Erreichbarkeit des Hotline-Service während der Geschäftszeiten und stellt sicher, dass für Kundenanfragen, die nicht sofort angenommen werden können, schnellstmöglich eine Rückmeldung erfolgt.

* Werktage: Montag-Freitag, außer gesetzliche Feiertage in Rheinland-Pfalz und ohne 24./31.12..

Unterstützung per Fernwartung

- Voraussetzung für die Unterstützung per Fernwartung ist ein abgeschlossener Vertrag zur Auftragsdatenvereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer.
- Wird qualifizierte Supportunterstützung gewünscht, so ist dem Auftragnehmer der meist installationsfreie temporäre Zugang per TeamViewer zu gewähren, der von Saatmann kostenfrei zum Download angeboten wird. Andere Fernwartungszugriffe sind nach Absprache in der Regel möglich, werden aber ggf. gegen Aufwandsentschädigung kostenpflichtig eingerichtet.
- Der Fernwartungszugriff vereinfacht den Support in der Regel erheblich zu Gunsten beider Parteien. Wird, auch temporär, kein Fernwartungszugriff bereitgestellt, so ist der entstehende Mehraufwand grundsätzlich kostenpflichtig. Bei temporärer Nichtverfügbarkeit kann die Serviceleistung auf Wunsch des Auftraggebers bis zur Wiederherstellung des Zuganges aufgeschoben werden.
- Der Auftraggeber benennt einen qualifizierten EDV-Administrator, der den Auftragnehmer bei der gesamten Durchführung einer Supportanalyse sowie evtl. nachfolgenden kundenspezifischen Anpassungen unterstützt. Hierzu werden insbesondere die für den Support erforderlichen Berechtigungen bereitgestellt.

Fehlerklassen

- Ein **betriebsverhindernder Mangel** liegt vor, wenn die Nutzung der Software unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist. Der Auftragnehmer sichert eine Reaktionszeit von einem Werktag zu.*
- Ein **betriebsbehindernder Mangel** liegt vor, wenn die Nutzung der Software erheblich eingeschränkt ist. Der Auftragnehmer sichert eine Reaktionszeit von zwei Werktagen zu.*
- Ein **leichter Mangel** liegt vor, wenn die Nutzung der Software mit leichten Einschränkungen möglich ist. Der Auftragnehmer sichert eine Reaktionszeit von drei Werktagen zu.*

Servicebedingungen

Seite 3 von 4

Version: 2.00

Mitgeltend zum Dienstleistungs- oder Software-Vertrag

Datum: 01.09.2020

- **Anfragen**, die nicht die unmittelbare Nutzbarkeit der Software einschränken, werden nicht als Mangel eingestuft. Der Auftragnehmer bemüht sich um eine kurzfristige Reaktion auf solche Anfragen, sichert aber keine festen Reaktionszeiten zu.

* Werktage: Montag-Freitag, außer gesetzliche Feiertage in Rheinland-Pfalz und ohne 24./31.12..

Reaktionszeiten

- Die Reaktionszeit ist die Zeit, die für folgende Schritte benötigt wird: Öffnen eines Tickets, Eingangsbestätigung inkl. Nennung der Ticket-ID, Nennung eines Ticket-Bearbeiters, Analysebeginn.
- Die Reaktionszeit begründet explizit keinen Anspruch darauf, dass das Problem innerhalb dieser Zeit gelöst wird.
- Im Rahmen der Mitteilung einer Lösung erfolgt eine telefonische oder schriftliche Rückmeldung zusätzlich zu einer ggf. erforderlichen Fehlerbeseitigung.

Definitionen

- **Fehler**: Eine erhebliche Abweichung der IST- von der SOLL-Beschaffenheit, d. h. Nichterfüllung der Kundenspezifikation oder der Spezifikation des Gesetzgebers. Zur Fehlerbehebung auf Basis einer Kundenspezifikation muss diese schriftlich vorliegen und vom Kunden unterschrieben worden sein. Die Fehlerbehebung setzt voraus, dass der Fehler dargestellt und reproduziert werden kann.
- **Hotfix**: Eine konkrete Fehlerbehebung für einen Kunden (in der Regel eine Datei, die ausgetauscht wird), die eine stark verkürzte Qualitätskontrolle des Auftragnehmers durchlaufen hat, nicht öffentlich verfügbar und vom Kunden selbständig zu testen ist.
- **Servicepack**: Eine Sammlung mehrerer Fehlerkorrekturen und/oder freiwillig erbrachter technischer oder inhaltlicher Modifikationen und Verbesserungen sowie funktionaler Erweiterungen mit einer Änderung der Versionsnummer nach der fünften Stelle (Beispiel: xxxx.x **SPx**). Servicepacks sind ungeplant und nicht in der Jahresreleaseplanung enthalten.
- **Update**: Bezeichnet den Wechsel einer Version und enthält in der Jahresreleaseplanung enthaltene freiwillig erbrachte technische oder inhaltliche Modifikationen und Verbesserungen sowie funktionale Erweiterungen sowie ggf. eine Sammlung mehrerer Fehlerkorrekturen. Die Versionsnummer ändert sich an fünfter Stelle (Beispiel: xxxx.**x**).
- **Pflichtupdate**: Ist ein Update, das von allen Kunden verpflichtend einzuspielen ist, um das korrekte Arbeiten mit der erworbenen Software sicherzustellen. Pflichtupdates werden von SAATMANN als solche gekennzeichnet.

Servicebedingungen

Seite 4 von 4

Version: 2.00

Mitgeltend zum Dienstleistungs- oder Software-Vertrag

Datum: 01.09.2020

- **Version / Release:** Ist ein eindeutig definierter Programmstand, der von SAATMANN für alle Kunden freigegeben worden ist. Hierunter fallen Updates und Servicepacks.
- **Workaround:** Ist ein alternativer Lösungsansatz, durch den eine Fehlerauswirkung umgangen oder gemindert wird. Der Fehler kann hierbei sowohl in der erworbenen Software als auch in den Eingangsdaten des Kunden liegen.
- **Migration:** Wechsel des unterstützten Datenbanksystems oder Wechsel von einer bisher eingesetzten Komponente auf eine neue Komponente. Wird in der Regel als kostenpflichtige Dienstleistung durch den Auftragnehmer durchgeführt.

Hinweise

- Durch neue Softwareversionen oder Servicepacks können ergänzende Softwarekomponenten notwendig werden, um alle Verbesserungen und funktionalen Erweiterungen der erworbenen Softwarelösung(en) nutzen zu können. Die Implementierung kann dabei verbunden sein mit Dienstleistungen seitens SAATMANN, die dann vom Auftraggeber kostenpflichtig zu beauftragen sind.
- Durch neue Softwareversionen, Servicepacks oder ergänzende Softwarekomponenten können Anpassungen der bestehenden Hardware, des Betriebssystems und/oder von Office-Paketen notwendig werden, deren Kosten vom Auftraggeber zu tragen sind. Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang die mindestens jährlich aktualisierten Systemvoraussetzungen.
- Es können zusätzliche Supportpakete abgeschlossen werden. Sprechen Sie im Bedarfsfall gerne unsere Support- oder Vertriebsmitarbeiter an.

Haftung

Aufgrund der Vielzahl in der Praxis auftretender Daten- und Bedienungskonstellationen sowie Bedienungsfehler gibt die Saatmann GmbH & Co. KG keine Gewähr für die dauerhafte korrekte Funktionsweise der installierten und konfigurierten Softwarelösungen und haftet nicht für evtl. durch die Installation(en) hervorgerufenen Schäden am Kundensystem.