



Germanedge Standard Service Bedingungen während des operativen Betriebes – Application Management, Software Support & Wartung ("Servicebedingungen")

Status: April 2025



Germanedge

Solutions GmbH

Martin-Luther-Ring 13
04109 Leipzig
Germany

Tel.: +49 341 230 89-00
Fax: +49 341 230 89-01
info@germanedge.com
www.germanedge.com

Registration Court
Leipzig HRB 28318

Table of Contents

1	Geltungsbereich	3
2	Verfügbare Services	4
3	Application Management Services	5
4	Variabler Service	7
5	Request Fulfillment Management	7
6	Event Management	9
7	Software Support	10
8	Software Wartung	17
9	Allgemeine Bedingungen	18
10	Definitionen	22

1 Geltungsbereich

Diese Servicebedingungen (in ihrer aktuellen Fassung abrufbar unter germanedge.com/servicebedingungen) beschreiben die Standardleistungen in den Bereichen Wartung, Support und Application Management für Softwareprodukte von Germanedge. Zusammen mit dem zugrunde liegenden Angebot und etwaigen zusätzlichen Regelungen bilden sie die Vertragsbedingungen.

Die Leistungen können als Service-Items bei Germanedge bestellt werden. Durch die Bestellung eines solchen Items erwirbt der Kunde das Recht auf die damit verbundenen Services, wie in diesem Dokument näher beschrieben. Die Bestellung setzt ein gültiges Angebot von Germanedge unter Verweis auf diese Bedingungen voraus.

Diese Servicebedingungen gelten für alle Leistungen der Unternehmen der Germanedge Gruppe, insbesondere der Germanedge Solutions GmbH, Germanedge GmbH, Germanedge Development GmbH, QDA Solutions GmbH, QDA Solutions Inc., QDA Solutions Nordics APS sowie mit ihnen verbundenen Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG, sofern im jeweiligen Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist.

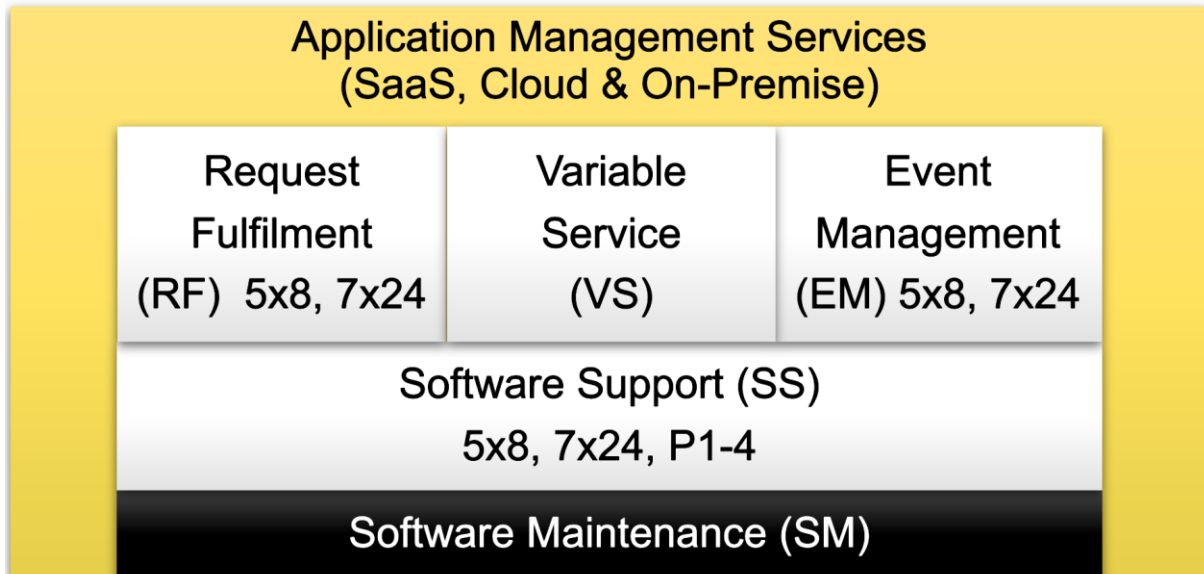
Im Sinne dieser Bedingungen bezeichnet „Germanedge“ jeweils dasjenige Unternehmen der Germanedge-Gruppe, das dem Kunden das Serviceangebot für die entsprechenden Softwareprodukte unterbreitet hat. Ein Vertragsverhältnis entsteht ausschließlich zwischen diesem Unternehmen und dem Kunden („Kunde“).

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden (z. B. Einkaufsbedingungen) werden nur Vertragsbestandteil, wenn Germanedge deren Geltung schriftlich zustimmt (vgl. Abschnitt 9.7). Eine ausdrückliche Zurückweisung ist nicht erforderlich.

Kundenspezifische Regelungen sind, soweit erforderlich, in einem gesonderten Leistungsschein oder in Anlage 1 – Leistungsbeschreibung („Anlage 1“) zu dokumentieren.

2 Verfügbare Services

Die folgende Übersicht zeigt die verfügbaren Leistungen im Zusammenhang:



Die angezeigten Leistungen können über Leistungspositionen bestellt werden. Die verfügbaren Servicepositionen sind in der folgenden Tabelle zusammengefasst.

2.1. Obligatorische Leistungen für den Zugriff auf den Germanedge-Support

Software Wartung (SM)	Beschreibung
SM-XXX	Bereitstellung von Patches, Updates und Upgrades für das Produkt oder System XXX, inklusive Major-Releases. Automatische Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn jeder vertraglichen Periode. Leistungen gemäß germanedge.com/servicebedingungen .
Software Support (SS) 2nd & 3rd Level Support inkl. Problem und Change Management	Beschreibung
SS-ST-PX-XXX	2nd & 3rd-Level-Support inkl. Problem- und Änderungsmanagement für das Produkt/System XXX. Abdeckung der Servicezeit (z. B. 8x5 oder 24x7), Priorität X=1-4. Automatische Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen Vertragsperiode.

2.2. Optionale Services

Request Fulfilment Management (RF)	Beschreibung
RF-8x5-ZZ-XXX	Bearbeitung von Anfragen zum SW-Produkt XXX innerhalb definierter Servicezeiten 8x5, mit einem jährlichen Anfragenkontingent (30, 60 oder 90 p.a.). Automatische Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn jeder Vertragsperiode.
RF-24x7-ZZ-XXX	Bearbeitung von Anfragen zum SW-Produkt XXX innerhalb definierter Servicezeiten 24x7, mit einem jährlichen Anfragenkontingent (30, 60 oder 90 p.a.). Automatische Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn jeder Vertragsperiode.

Event Management (EM)	Beschreibung
-----------------------	--------------

EM-XXX	Event-Management gemäß der in Anlage 1 spezifizierten Leistungen. Automatische Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn jeder Vertragsperiode.
--------	--

Variable Service	Beschreibung
VS-ZZDays-XXX	Dienstleistungspaket für Anwendung XXX mit ZZZ Personentagen zur Inanspruchnahme verschiedener Leistungen.

Application Management Service	Beschreibung
AMS-SC-XXX	Betrieb von SaaS-/Cloud-Anwendungen (AMS-SC) in der Germanedge-Cloud oder On-Premises-/Kunden-Cloud-Betrieb (AMS-OPC) gemäß Leistungsbeschreibung. Automatische Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn jeder Vertragsperiode.
AMS-OPC-XXX	On-Premise und in der Kunden-Cloud Betrieb der Anwendung / des Systems XXX gemäß der Spezifikation in den Servicevertragsbedingungen und insbesondere gemäß den in Anlage 1 aufgeführten Leistungen.

Zum Beispiel erwirbt ein Kunde durch eine Bestellung den Serviceartikel (SKU)

SM-XXX

das Recht, Sicherheitsupdates, Patches usw. für das GERMANEDGE-Softwareprodukt XXX (= Produktname oder SKU-Code) zu beziehen.

Die detaillierte Beschreibung der mit den Service-Positionen verbundenen Dienstleistungen wird in den folgenden Abschnitten beschrieben.

3 Application Management Services

Mit den Application Management Services übernimmt Germanedge die betriebliche Verantwortung für Anwendungen oder Systeme.

Es werden zwei Varianten dieser Leistungen angeboten:

Application Management Services	Beschreibung
AMS-SC-XXX	Betrieb von SaaS- oder Cloud-Anwendungen XXX innerhalb der Germanedge-Cloud für YY Monate. Automatische Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn jeder Vertragslaufzeit. Leistungen gemäß germanedge.com/servicebedingungen .
AMS-OPC-XXX	Betrieb der Anwendung/System XXX On-Premises oder in der Cloud des Kunden gemäß der Leistungsbeschreibung im Servicevertrag, insbesondere laut Anlage 1. Automatische Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn jeder Vertragslaufzeit.

3.1. Application Management Services für SaaS- oder Cloud-Betrieb bei Germanedge (AMS-SC-XXX)

Im Rahmen des AMS-SC-XXX erbringt Germanedge folgende vertragliche Leistungen:

3.1.1 Betrieb & Wartung

Germanedge gewährleistet den zuverlässigen und stabilen Betrieb aller SaaS- bzw. cloudbasierten Anwendungen. Enthaltene Aktivitäten:

- **Systemverfügbarkeit & Skalierbarkeit:** Sicherstellung der durchgängigen Verfügbarkeit gemäß den im SaaS-Vertrag definierten Servicelevels. Die Systemumgebung ist skalierbar für Spitzenlasten und zukünftiges Wachstum.
- **Kontinuierliches Monitoring & Logging:** Permanente Überwachung der Systemlandschaft mittels moderner Werkzeuge. Betriebsdaten und Systemereignisse werden protokolliert, um frühzeitig Probleme zu erkennen und Transparenz zu schaffen.
- **Performance-Optimierung & Tuning:** Laufende Analyse der Systemleistung bildet die Grundlage gezielter Optimierungen. Maßnahmen zur Verbesserung der Reaktionszeit, Stabilität und Ressourceneffizienz werden regelmäßig umgesetzt.

3.1.2 Support & Helpdesk

Bereitstellung von 2nd- und 3rd-Level-Support gemäß Abschnitt 7 (Service SS-5x8-P4-XXX).

3.1.3 Security Management

Zur Gewährleistung von Datenintegrität, Verfügbarkeit und Vertraulichkeit sowie zur Erfüllung gesetzlicher Anforderungen erbringt Germanedge folgende Sicherheitsleistungen:

- **Regelmäßige Patches und Updates:** Laufende Aktualisierung relevanter System- und Softwarekomponenten, inklusive sicherheitsrelevanter Patches und funktionaler Updates auf Basis von Herstellerempfehlungen und Risikoeinschätzungen.
- **Backup- & Disaster-Recovery-Strategien:** Umfassende Backup-Strategie mit regelmäßiger Datensicherung und Wiederherstellbarkeit im Einklang mit den Standard-Germanedge-Zielen: RTO = 24h / RPO = 24h. Im Katastrophenfall greift ein definiertes Disaster-Recovery-Verfahren.

Zugriffssteuerung, Compliance & Audits: Zugriff auf Systeme und Daten wird durch rollenbasierte Zugriffsmechanismen geregelt. Die Einhaltung von Sicherheitsstandards und gesetzlichen Vorschriften (z. B. DSGVO) wird durch regelmäßige Audits und automatisierte Kontrollen sichergestellt.

3.2. Application Management Services für On Premise oder Cloud at Customer (AMS-OPC-XXX)

Dieser Service wird auf Basis individueller Spezifikationen angeboten. Die detaillierte Beschreibung der Leistung AMS-OPC-XXX muss in Anlage 1 dokumentiert sein. Ein einvernehmlich vereinbarter Inhalt der Anlage 1 ist Voraussetzung für den Beginn dieses Services.

4 Variabler Service

Flexible Leistungen, die nicht durch unsere Standardprozesse abgedeckt sind, werden als **Variable Services (VS)** angeboten. Diese Leistungen werden nach vorheriger Freigabe bzw. Bestellung durch den Kunden erbracht:

Variabler Service	Beschreibung
VS-ZZZTage-XXX	Servicepaket für die Anwendung oder das System XXX mit ZZZ Personentagen zum Abruf verschiedener Dienste

Variable Leistungen werden auf Stundenbasis nach Zeitaufwand abgerechnet. Die kleinste abrufbare Einheit ist ½h. In der Leistungserfassung werden anfallende Arbeiten jeweils auf eine ½ oder volle Stunde aufgerundet. Arbeiten außerhalb der Servicezeiten 8x5 werden mit einem Aufschlag von 50% erfasst. Die Höhe des verfügbaren Stundenkontingents wird bei der Beauftragung des Variablen Dienstes festgelegt. Die bei der Erbringung von variablen Dienstleistungen anfallenden Mehrkosten (z.B. Reisekosten) gehen nach Aufwand zu Lasten des Kunden.

Variable Leistungen werden in der Regel innerhalb der GESCHÄFTSSTUNDEN erbracht und können nur Leistungen umfassen, die Germanedge üblicherweise erbringt.

Abweichende Regelungen, Spezifikationen oder Einschränkungen der verfügbaren Leistungen müssen in Anlage 1 vereinbart werden. Die Variable Dienstleistung kann bestellt werden und beginnen, ohne dass Anhang 1 vereinbart wurde.

4.1. Leistungsbeginn und Laufzeit

Variable Dienste sind ab dem Bestelldatum verfügbar und gelten für 36 Monate. Nach Ablauf der 36 Monate verfallen alle nicht abgerufenen Personentage. Es gibt keine automatische Verlängerung für diesen Dienst.

Im Übrigen gelten die Regelungen zur Laufzeit und Kündigung gemäß Ziffer 9.1

5 Request Fulfillment Management

5.1. Scope

Der Service **Request Fulfillment Management** dient der Bearbeitung kleiner Änderungen oder Eingriffe im System, die **schnell durchgeführt werden können** und in der Regel die **Konfiguration betreffen**.

Bestellbare Services:

Request Fulfillment Management (RF)	Beschreibung
RF-8x5-ZZ-XXX	Bearbeitung von Anfragen für das Softwareprodukt XXX während der Servicezeit 8x5 (Montag-Freitag, Geschäftszeiten), max. ZZ = 30, 60 oder 90 Anfragen pro Jahr. Automatische Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen Vertragsperiode
RF-24x7-ZZ-XXX	Bearbeitung von Anfragen für das Softwareprodukt XXX während der Servicezeit 24x7, max. ZZ = 30, 60 oder 90 Anfragen pro Jahr. Automatische Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweiligen Vertragsperiode.

Anfragen müssen über das Germanedge-Ticketsystem eingereicht werden.
Sofern nicht anders vereinbart,

- 1) Bearbeitung erfolgt während der vereinbarten Servicezeiten,
- 2) Durchschnittliche Bearbeitungszeit: max. 20 Minuten,
- 3) Anfragen mit einem geschätzten Aufwand über 1 Stunde dürfen von Germanedge abgelehnt und als Variable Service oder Change angeboten werden.

Requests, die nicht abgerufen werden, können nicht auf das folgende Jahr aktualisiert werden. Eine Erstattung der Kosten für nicht angeforderte Anträge ist nicht möglich.

Die folgenden Aktivitäten fallen unter den Begriff "Request Fulfillment":

- Passwortänderungen und -zurücksetzungen
- Benutzerverwaltung (Erstellen/Löschen)
- Berechtigungsanpassungen (z. B. Sichtbarkeit bestimmter Felder)
- Pflege von Stammdaten, inkl. Massendatenimporte (sofern automatisierbar)
- Erweiterung/Änderung der bestehenden Konfiguration im Rahmen vorhandener Einstellungen
- Wiederherstellung von Datensätzen (wenn Daten vorhanden und Wiederherstellung < 60 Minuten)
- Beratung zur Bedienung und Konfiguration

Abweichungen von den oben genannten Regeln können in Anhang 1 vereinbart werden. Wenn kein individueller Request Fulfillment Service vereinbart wurde, wird der Service nach den hier beschriebenen Bedingungen erbracht.

In Anlehnung an ITIL wird der Service in die nachfolgend beschriebenen Aktivitäten unterteilt.

5.2. Request Fulfillment Kapazität

Germanedge stellt eine ausreichende Anzahl kompetenter, qualifizierter Mitarbeiter sowie die notwendige IT-Infrastruktur (Ticketsystem, Tools und IT im Allgemeinen) zur Verfügung.

5.3. Erfassung & Kategorisierung

Anfragen werden in schriftlicher Form per E-Mail oder direkt im Ticketsystem durch den Kunden erstellt.

Das Germanedge Support Team bestätigt den Eingang einer Anfrage durch (Anlegen und) Ändern des Status des entsprechenden Tickets („in Bearbeitung“). Tickets für "Request Fulfillment" haben in der Regel die Prioritäten "niedrig/low" oder "mittel".

5.4. Ausführung

Die Support-Agents von Germanedge werden das Ersuchen unverzüglich ausführen, es sei denn, das Ersuchen hat nach Ansicht des Support-Agents weitere (möglicherweise unabsehbare) Folgen.

5.5. Abschluss & Dokumentation

Nach der Erledigung wird das entsprechende Anfrage-Ticket im Ticketsystem mit Bemerkungen und Hinweisen zur Erledigung abgeschlossen. Alle für die Anfrage verfügbaren Informationen werden zu Zwecken der Rückverfolgbarkeit und Dokumentation archiviert.

5.6. Nicht enthaltene Leistungen

Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil des Request Fulfillment Services (nicht abschließend):

- a) Disaster Recovery Tests
- b) Compliance-bezogene Anfragen oder Vorfälle
- c) Änderungen am Programmcode (Standard oder kundenspezifisch)
- d) Entwicklung von Skripten (außer einfachen DB-Abfragen < 1h Aufwand)
- e) Beratung zur Systemarchitektur oder Weiterentwicklung
- f) Wartung nach Eingriff des Kunden in die Software
- g) Komplette Datensicherung oder Systemwiederherstellung
- h) Programmierarbeiten
- i) Vor-Ort-Services
- j) Schulungen (außer einfache Bedienhilfe)
- k) Wartung im Zusammenspiel mit nicht vertragsgegenständlichen Fremdprogrammen

Falls der Kunde solche ausgeschlossenen Leistungen benötigt, werden diese separat berechnet oder im Rahmen des Variable Services (Abschnitt 4) erbracht".

5.7. Leistungsbeginn & Voraussetzungen

Der Beginn der Leistung ist in Anlage 1 definiert.

Es gelten die Regelungen zur Dauer und Beendigung gemäß Ziffer 9.1. Voraussetzung für die Erbringung von Request Fulfillment Services ist darüber hinaus, dass für den jeweiligen Zeitraum Leistungen des „Software Support“ und der „Software Maintenance“ vereinbart sind. Im Falle einer Beendigung des Software Maintenance Service oder des Software Support Service gilt automatisch auch der Request Fulfillment Service als beendet.

6 Event Management

Bestellbare Event Management Services:

Event Management (EM)	Beschreibung
EM-XXX	Event Management für Ereignisse des Softwareprodukts oder Systems XXX. Automatische Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn jeder Vertragslaufzeit. Leistungen gemäß germanedge.com/servicebedingungen .

Der Event Management Service dient der Überwachung und Steuerung von Configuration Items („Configuration Items“ = Hard- und Software), in der Regel von Hard- und Softwareprozessen, auf der Basis von meist automatisch generierten und übermittelten Ereignissen (alternativ können solche Ereignisse auch manuell vom Kunden ausgelöst werden, z.B. durch Eingabe in das Ticketsystem).

Diese Dienstleistung wird auch als „Prozessüberwachung“ bezeichnet.

Die übermittelten Ereignisse werden von Germanedge gefiltert, kategorisiert und bei Bedarf werden entsprechende Maßnahmen eingeleitet. Dies geschieht, indem die Ereignisse an einen der folgenden Dienste weitergeleitet werden:

- Incident Management
- Request Fulfillment Management
- Change Management

Der Event Management Service beinhaltet die Erstellung eines Statusberichts für jeden Monat mit einer Übersicht z.B. über die Auslastung wichtiger Systemressourcen während des Berichtszeitraums. Die genauen Bestandteile des Dienstes sind im Abschnitt Ereignisverwaltung in Anhang 1 beschrieben.

7 Software Support

7.1. Scope

Der Germanedge Software Support bündelt die Leistungen "Incident Management (2nd & 3rd Level)" (Ziffer 7.2), "Problem Management" (Ziffer 7.3) und "Change Management" (Ziffer 7.4).

Software Support Services are:

Software Support (SS) 2nd & 3rd level support inkl. Problem und Change Management	Beschreibung
SS-ST-PX-XXX	Bearbeitung von Incidents (Störungen) während der Servicezeit ST = 8x5 oder 24x7 mit maximaler Prioritätsstufe X = 1, 2, 3, 4 für das Produkt oder System XXX. Automatische Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der Vertragslaufzeit. Leistungen gemäß germanedge.com/servicebedingungen .

Beispiel:

„SS-8x5-P3 Legato“ bezeichnet Software-Support für das Produkt Legato, mit maximaler Priorität P3 und Bearbeitung innerhalb der Servicezeit 8x5.

7.1.1 Der Software-Support umfasst die folgenden Leistungen:

- Bereitstellung eines Helpdesks für funktionale und technische Fragen im Zusammenhang mit der vom KUNDEN lizenzierten Standardsoftware, an den sich die vom KUNDEN benannten Key-User telefonisch oder durch direkte Eingabe ihrer Anfragen in das Ticket-System von GERMANEDGE (servicedesk.germanedge.com) wenden können.
- Entgegennahme und Analyse eingehender Anfragen.
- Beantwortung von Anfragen per Ticket oder - falls erforderlich - per Telefon.

7.1.2 Support kann sich auf folgende Leistungen beziehen:

- festgestellte Fehlfunktionen oder Fehler („Incidents“). Wenn festgestellt wird, dass eine Fehlfunktion durch einen Fehler in der lizenzierten Software verursacht wird, wird dieser "Software-Bug" beseitigt und die Lösung als Fix, Patch oder Update zur Verfügung gestellt (siehe Abschnitt 10.3.).

- b) Benutzeranfragen, allgemein bekannt als "How-to"-Fragen im Zusammenhang mit Softwarekonfigurationen oder Parametrierungsoptionen ("Service Requests") oder Aktualisierungen auf neue Versionen ("Change Requests"). Um Zweifel auszuschließen, beschränken sich diese Benutzeranfragen und der damit verbundene Support auf die Erläuterung der Standardfunktionalität einer bestimmten Softwarefunktion oder eines Verfahrens, wie sie in der Softwaredokumentation dokumentiert ist.
- 7.1.3 Die Implementierung der lizenzierten Software bei einem Kunden ist in der Regel mit Schulungsmaßnahmen verbunden, System- und Anwendungsdokumentationen werden zur Verfügung gestellt. Dadurch werden bestimmte Mitarbeiter des Kunden (sog. „Key-User“) in die Lage versetzt, bestimmte Softwarefunktionalitäten und neue Versionen der Software zu administrieren, ggf. notwendige Infrastrukturkomponenten an die Erfordernisse anzupassen, die zur Verfügung gestellten Konfigurationsmöglichkeiten für kleinere Anpassungen zu nutzen, etwaige Störungen zu beseitigen und den Anwendern bei Fragen zur Funktionalität Hilfestellung zu geben.
- 7.1.4 Dennoch können Situationen entstehen, in denen die Key-User eine technische und funktionale Beratung durch den Softwarehersteller benötigen, um auftretende Anforderungen und Probleme lösen zu können.¹ Für diese Situationen können sie eine Serviceanfrage auf dem Serviceportal stellen und erhalten innerhalb der vereinbarten Servicezeiten Unterstützung. Dieser Dienst kann in dem in Anhang 1 festgelegten Umfang einbezogen werden.
- 7.1.5 Darüber hinaus beschränkt sich der Support auf die Standardfunktionen und -konfigurationen der lizenzierten Software. Anfragen zu kundenspezifischen Anpassungen, wie z. B. individuelle Programmierungen, kundenspezifische Schnittstellen, allgemeine Fragen zu Anpassungen an bestimmte Hardware- und Softwareumgebungen des Kunden usw., können nicht gesondert beantwortet werden. Dieser Service kann vorbehaltlich des in einer Leistungsbeschreibung (Anlage L / Statement of Work) festgelegten Umfangs enthalten sein.
- 7.1.6 Die Supportleistungen werden vollständig aus der Ferne und als Beratungsleistung erbracht. Die Mitarbeiter von GERMANEDGE können und werden sich nicht mit dem Kundensystem verbinden und werden keine Änderungen am Kundensystem vornehmen.

7.2. Incident Management

Ein „Incident“ (Störung) ist eine akute oder unmittelbar zu erwartende Beeinträchtigung des vereinbarten Leistungsumfangs. Das Ziel des Incident Management ist es, die Auswirkungen der Störung zu beseitigen oder zu minimieren.

Dies kann durch eine sofortige Lösung des Problems oder durch einen Workaround zur Umgehung des Problems geschehen. Parallel dazu können Probleme an das „Problem Management“ weitergegeben werden, was später zu einem „Change“ am Softwareprodukt führt.

Incidents müssen über das Germanedge-Ticketsystem initiiert werden. Die Kommunikation erfolgt über das Ticketsystem. Mit Beginn dieser Vereinbarung wird Germanedge für den Kunden Benutzer anlegen und dem Kunden Zugänge übermitteln.

¹ GERMANEDGE also offers further services for operational support of the customised installation of the licensed standard software for corresponding customer requirements within the "Application Management Service (AMS)".
Version 3.0 | 2504 11 | 23

7.2.1 Priorität / Reaktionszeiten

Je nach Kritikalität eines Incidents können Incidents mit unterschiedlichen Prioritäten eröffnet werden. Die Reaktionszeit, nach der Germanedge spätestens mit der Bearbeitung des Vorfalls beginnt, hängt von der Priorität ab.

Kritikalität (PX)	Beschreibung	Reaktionszeit
P1 – Critical / Kritisch	Verlust eines wichtigen Produktions- oder Geschäftsbereichs	< 30 Minuten
P2 – High / Hoch	Verlust einer wichtigen Funktion in einem Produktionsbereich / einer Geschäftseinheit	< 4 Stunden
P3 – Medium / Mittel	Erhebliche Beeinträchtigung eines Produktionsprozesses oder einer Geschäftseinheit	< 8 Stunden
P4 – Low / niedrig	Allgemeine Störungen	< 24 Stunden

Die Reaktionszeit beginnt mit der Verfügbarkeit des Vorfalls im Ticketsystem und bezieht sich auf die Servicezeiten. Außerhalb der Servicezeiten wird die Reaktionszeit ausgesetzt. Bei Tickets mit der Priorität P1 & P2 muss zusätzlich ein Anruf beim Bereitschaftsdienst der Germanedge erfolgen. In diesen Fällen beginnt die Reaktionszeit nach Beendigung des Anrufs. Die Reaktionszeit endet, wenn ein Agent mit der Bearbeitung des erstellten Tickets beginnt. Germanedge hält die vorgegebenen Reaktionszeiten im Jahresdurchschnitt in 90% der Fälle ein. Eine Reaktionszeit auf E-Mails wird nicht zugesichert.

Die maximale Kritikalität, mit der ein Incident eröffnet werden kann, wird bei der Bestellung des Dienstes festgelegt. Zum Beispiel bietet der Software Support Service

SS-8x5-P2-MWB

für das Produkt MWB Incident Processing mit maximaler Priorität 2 an, was bedeutet, dass Incidents bis zu einer Priorität 2 klassifiziert werden können.

Im 24x7-Service werden die Tickets der Prioritäten 3+4 innerhalb der 8x5-Servicezeit bearbeitet.

Die Bearbeitung der jeweiligen Störung erfolgt innerhalb der vom Kunden bestellten Servicezeiten. Die folgenden Servicezeiten sind verfügbar:

Service time (ST)	Beschreibung
8x5	Normale Servicezeit 9-17 Uhr in der Zeitzone der nächstgelegenen Germanedge-Niederlassung.
24x7	Unabhängig von den Servicezeiten

Die Servicezeit wird bei der Bestellung des Services festgelegt. Zum Beispiel bietet der Software Support Service

SS-8x5-P2-FINITO

für das Produkt Finito eine Störungsbearbeitung in der Servicezeit 8x5.

Germanedge behält sich das Recht vor, die Ticketbearbeitung unter den folgenden Bedingungen zu unterbrechen / auszusetzen:

- Im Ticket fehlen wesentliche Informationen, die nicht sofort beschafft werden können und eine Erstbearbeitung unmöglich machen.

- b) Germanedge kann notwendige Änderungen an Configuration Items mangels Zugriff nicht vornehmen.
- c) Germanedge benötigt für die weitere Bearbeitung Informationen vom Kunden, die nicht sofort beschafft werden können.

Tickets der Prioritätsstufe 2-4 werden auch im 24x7-Service ausschließlich innerhalb der 8x5-Servicezeit bearbeitet.

7.2.2 Incident Management Support

Germanedge stellt eine ausreichende Anzahl kompetenter, qualifizierter Mitarbeiter sowie die notwendige IT-Infrastruktur (Ticketsystem, Tools und IT im Allgemeinen) zur Verfügung.

7.2.3 Incident Aufnahme

Die Erfassung von Vorfällen erfolgt über das Ticketsystem, mit dem Supportanfragen entgegengenommen, bestätigt, klassifiziert und bearbeitet werden.

Alle Vorfälle müssen über das Ticketsystem erfasst werden, wobei Störungen mit "hoher" und "kritischer" Priorität auch telefonisch über die Support-Hotline gemeldet werden müssen.

7.2.4 Kategorisierung und Priorisierung von Incidents

Die Kategorisierung und Priorisierung von Incidents erfolgt innerhalb des Ticket-Systems nach definierten Kriterien (siehe "Service-Qualitäten").

7.2.5 Incident-Bearbeitung im first level support

Die Erfassung und Erstklassifizierung von Incidents, der sogenannte First-Level-Support, erfolgt immer durch den Kunden (Key-User, Betriebsleiter, etc.). Damit ist sichergestellt, dass nur geschulte und autorisierte Personen über definierte Kanäle mit Germanedge kommunizieren.

7.2.6 Incident Bearbeitung im second level support

GERMANEDGE-Support-Mitarbeiter übernehmen die Incidents vom First Level Support (Kunden) mit Hilfe des Ticketsystems. Sie analysieren das Problem auf Basis der übermittelten Fehlerbeschreibung und versuchen, das Problem einzugrenzen, zu identifizieren und zu lösen.

Nach der Analyse können die Tickets an den Third-Level-Support oder andere Serviceteams (z.B. Netzbetrieb, Datenbankbetrieb, etc.) übergeben oder auch geschlossen werden, wenn sie im Sinne dieser Vereinbarung nicht relevant sind.

Incident-Bearbeitung im Third-Level-Support Die Ticket-Bearbeitung im Third-Level-Support erfolgt durch Germanedge im Support-Team unter Hinzunahme von Mitarbeitern aus der Entwicklungsabteilung (Analysen auf Quellcode-Ebene) und/oder aus dem Consulting-Team (spezifische Analysen von projektspezifischen Besonderheiten).

Auf Basis dieser Analysen werden die Probleme ggf. an das "Problem Management" weitergeleitet.

7.2.7 Incident Monitoring

Die Support-Mitarbeiter überwachen den Bearbeitungsstatus der gemeldeten Vorfälle mit Hilfe des Ticketsystems und durch regelmäßige Überprüfung des Posteingangs im vereinbarten E-Mail-Konto.

7.2.8 Incident Eskalation

Incidents /Tickets werden auf der Grundlage der neu gewonnenen Erkenntnisse eskaliert, z. B. indem sie gegebenenfalls anders priorisiert werden.

7.2.9 Incident Abschluss

Vorfälle werden im Ticketsystem mit Kommentaren und Fehlermeldungen abgeschlossen. Alle für den Vorfall verfügbaren Informationen werden zu Zwecken der Rückverfolgbarkeit und Dokumentation archiviert.

7.2.10 Incident Auswertung

Die aus den Vorfällen gewonnenen Erfahrungen sollen für zukünftige Vorfälle genutzt werden. In wöchentlichen Besprechungen innerhalb des Germanedge-Supportteams wird festgelegt, welche neuen Erkenntnisse in die Fehlerdatenbank aufgenommen werden sollen.

7.2.11 Proaktive Benutzerinformation

Proaktive Benutzerinformation soll einerseits Benutzeranfragen reduzieren, kann aber andererseits auch der Vorbereitung auf (mögliche) Supportausfälle dienen.

Solche Informationen können u.a. über das Germanedge Ticket Portal zur Verfügung gestellt werden.

7.2.12 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 1) Der Kunde liefert eine detaillierte Problembeschreibung mit allen notwendigen Systeminformationen und trägt, soweit erforderlich, innerhalb der vereinbarten Servicezeit kontinuierlich zur Problemlösung bei. Sofern keine wichtigen Gründe dagegen sprechen, stellt der Kunde Germanedge alle zur Problemlösung erforderlichen Daten zur Verfügung.
- 2) Der Kunde befolgt die Anweisungen der Germanedge-Mitarbeiter bei der Beschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern. Soweit vorhanden, sind die Germanedge-Checklisten zu verwenden.
- 3) Fehlermeldungen und Fragen sind ausreichend detailliert und präzise zu beschreiben. Hierzu bedient sich der Kunde entsprechend geschulter und kompetenter Key-User.

7.3. Problem Management

Problem Management zielt auf die nachhaltige Reduzierung oder Vermeidung bekannter Störungen und Probleme ab. Diese Dienstleistung wird zusammen mit der Dienstleistung „Incident Management“ erbracht und umfasst folgende Leistungen:

- - Identifikation von Problemursachen aus Incidents
- - Identifikation potenzieller Probleme aus allgemeinen Support-Aktivitäten
- - Hinweise auf Verbesserungspotenziale und Entwicklung von Lösungsvorschlägen
- - Übergabe von Problemen und Lösungsvorschlägen an die Entwicklungsabteilung
- - Verifikation der Lösung (neues Release oder Patch) hinsichtlich Funktionalität und nachhaltiger Problemlösung

7.4. Change Management

Wesentliche Änderungen der Anwendungen, wie z.B. die Integration neuer Schnittstellen / zusätzlicher Funktionsmodule oder der Umzug auf neue Hardwareplattformen mit geändertem Fernzugriff, die vom Kunden durchgeführt werden, sind Germanedge schriftlich mitzuteilen.

Für Mehrkosten, die durch solche Änderungen entstehen können, wird Germanedge unverzüglich eine angepasste Leistung anbieten, um die Änderungen in den Vertrag einzubeziehen.

Alle von Germanedge im Rahmen des Vertragsverhältnisses vorgenommenen Änderungen an den Systemen des Kunden erfolgen in Abstimmung und nach Freigabe durch den Anwendungsverantwortlichen.

Änderungen müssen über das Germanedge-Ticketsystem initiiert werden. Die Kommunikation erfolgt über das Ticketsystem.

Typische „Changes“ sind Änderungen oder Eingriffe in das System, die Hardware oder Software betreffen. Unter anderem werden folgende Aktivitäten als "Change" klassifiziert:

- Updates und Patches des Betriebssystems
- Upgrades, Patches oder Bugfixes des Softwareprodukts
- Änderungen der Systemfunktionen und damit verbundene Änderungen in der Konfiguration des Softwareprodukts (Datenbank, Webanwendung, Gateway, Application Engine)
- Emergency Changes
- Änderungen an der Hardware oder an den Schnittstellen zu anderen Systemen

Nach ITIL wird der Service in die unten beschriebenen Aktivitäten unterteilt.

7.4.1 Change Management Support

Germanedge stellt eine ausreichende Anzahl kompetenter, qualifizierter Mitarbeiter sowie die notwendige IT-Infrastruktur (Ticketsystem, Tools und IT im Allgemeinen) zur Verfügung.

7.4.2 Änderungserfassung

Änderungsanfragen werden in schriftlicher Form per E-Mail oder direkt im Ticketsystem durch den Kunden erstellt.

Das Germanedge Support Team bestätigt den Eingang einer Änderungsanfrage durch (Anlegen und) Ändern des Status des entsprechenden Tickets („in Bearbeitung“).

7.4.3 Change Bewertung

Die Änderungsanfrage wird von Germanedge im Hinblick auf Machbarkeit, Aufwand und Zeitrahmen bewertet. Das Ergebnis dieser Bewertung ist ein Angebot an den Kunden oder eine Ablehnung, wenn die Machbarkeit nicht gegeben ist.

Die nächsten Schritte werden eingeleitet, wenn der Kunde dieses Angebot in Auftrag gibt. Wird dieses Angebot abgelehnt, wird die Änderungsanfrage (Ticket) geschlossen.

7.4.4 Änderungsplanung, Test, Freigabe und Implementierung

Nach der Auftragserteilung durch den Kunden erfolgt die Planung, Prüfung, Abnahme und Umsetzung wie im Angebot / Auftrag festgelegt.

7.4.5 Change Monitoring

Die Supportmitarbeiter überwachen den Bearbeitungsstand der Änderung und dokumentieren diesen Status laufend mit Hilfe des Ticketsystems.

7.4.6 Change-Abschluss und Auswertung

Nach der Durchführung wird das entsprechende Change-Ticket im Ticketsystem mit Bemerkungen und Durchführungshinweisen abgeschlossen. Alle zum Change verfügbaren Informationen werden zur Nachvollziehbarkeit und Dokumentation archiviert.

7.4.7 Notfall Change

In Notfällen, z.B. beim Aufspielen eines Hotfixes, ist das oben beschriebene Verfahren nicht anwendbar. Dabei ist zu unterscheiden, ob der (potentielle oder tatsächliche) Notfall zunächst von Germanedge (a) oder vom Kunden (b) festgestellt wird:

- a) Steht ein notwendiger Hotfix oder Patch zur Verfügung, wird Germanedge den Kunden umgehend informieren. Es werden detaillierte Informationen über den Problemfall gegeben und eine Beschreibung, wie der Patch oder Hotfix zu installieren ist. Der Kunde führt diese Installation dann selbst durch oder beauftragt Germanedge mit der Installation.
- b) Der Kunde gibt den Emergency Change Request mit hoher Priorität („high“) in das Ticketsystem ein. Aufgrund der hohen Priorisierung wird Germanedge zeitnah reagieren und unter Berücksichtigung der notwendigen Sorgfalt (zur Vermeidung weiterer Probleme) einen Lösungsvorschlag analog zur Bearbeitung von regulären Changes erarbeiten.

7.5. Ausgeschlossene Leistungen

Nicht von diesem Software-Support-Service umfasst sind insbesondere, aber nicht abschließend, die folgenden Leistungen:

- a) Beratungsleistungen
- b) Störungsbeseitigungs- oder Wartungsleistungen nach einem Eingriff des Kunden in den Programmcode der Software oder deren Konfiguration sowie Störungen aufgrund von Änderungen an angeschlossenen Systemen unter dem Einfluss des Kunden
- c) Behebung von Problemen, die durch unsachgemäße Handhabung der Produkte entstehen
- d) Reparaturen
- e) Spezifikation von Informationen, die dem Kunden bereits beim Produkt zur Verfügung stehen
- f) Datensicherung
- g) Programmierung von Änderungen
- h) Dienstleistungen vor Ort
- i) Schulungen
- j) Pflegeleistungen im Hinblick auf das Zusammenwirken der Vertragssoftware mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrages sind
- k) Entwicklung von kundenspezifischen Skripten
- l) Leistungen, die in der Dienstleistung „Request Fulfillment Management“ enthalten sind
- m) Behebung von Fehlern, die in einer höheren Version der Software bereits standardmäßig behoben sind oder dort durch bereits vorhandene Patches oder Bugfixes behoben werden können

Soweit in Anlage 1 nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, ist Germanedge für Produkte und Dienstleistungen Dritter nicht verantwortlich.

Nimmt der Kunde ausgeschlossene Leistungen in Anspruch, so werden diese gesondert vergütet, über „Variable Leistungen“ (Ziffer 4) abgerechnet oder durch die Leistung „Request Fulfillment Management“ (Ziffer 5) abgedeckt.

Germanedge kann bei der Störungsbearbeitung feststellen, dass die Leistung ausgeschlossen ist. Dies ist z.B. der Fall, wenn sich herausstellt, dass die Störung durch eine Änderung der angeschlossenen Systeme durch den Kunden oder ein in seinem Auftrag handelndes Unternehmen verursacht wurde. In diesem Fall sind die Kosten für den Entstörungsdienst nachträglich vom Kunden zu tragen.

7.6. Beginn der Dienstleistung und Voraussetzungen

Voraussetzung für den Beginn der Dienstleistung Software-Support ist die Angabe des Datums für den Beginn der Dienstleistung.

Es gelten die Regelungen zur Dauer und Beendigung gemäß Ziffer 9.1. Darüber hinaus muss ein aktiver Softwarepflegeservice für Software-Support gemäß Ziffer 3 bestehen. Im Falle einer Beendigung des Software-Wartungsservice gilt der Software-Support-Service automatisch als beendet.

8 Software Wartung

8.1. Umfang

GERMANEDGE entwickelt und verbessert seine Standardprodukte sowohl in Bezug auf die Funktionalität als auch auf die Technologie ständig weiter. Dementsprechend stellt GERMANEDGE kontinuierlich neue Versionen und Upgrades seiner Standardsoftware zur Verfügung.

Mit diesem Software-Wartungsservice gewährt GERMANEDGE dem KUNDEN Zugang zu solchen neuen Versionen, Patches und Sicherheitsupdates. Der Erwerb von Software Maintenance Services (auch als „Softwarepflege“ bezeichnet) ist auch die Grundvoraussetzung für den Erwerb weiterer Leistungen für die lizenzierte Software.

Verfügbarer Umfang der Softwarewartung:

Softwarewartung (SM)	Beschreibung
SM-XXX	Bereitstellung von Patches, Updates und Upgrades für das Produkt oder das System XXX, mit Major Releases. Automatische Verlängerung mit Abrechnung einen Monat vor Beginn der jeweils gültigen Vertragslaufzeit. Leistungen gemäß germanedge.com/servicebedingungen .

8.2. Der Leistungsumfang der Softwarewartung umfasst:

- Bereitstellung jeder neuen Version der vom Kunden lizenzierten Standardsoftware innerhalb der vereinbarten Wartungszeiträume.
- Information des Kunden/Lizenznehmers, der dann die Software-Artefakte ohne zusätzliche Kosten erhalten kann. Dieser Zugang erfolgt über die Cloud-Umgebung, für die der Kunde die Zugangsdaten erhält, oder auf eine andere von GERMANEDGE festgelegte geeignete Weise.

Während einer Wartungsperiode können Releases, Updates, Patches oder Hotfixes für die lizenzierte Software zur Verfügung gestellt werden, wie in Abschnitt 10.3 beschrieben:

Bei der Lizenzierung von Instanzen kann der Kunde jeweils nur so viele Instanzen der Software nutzen, wie durch den Lizenzvertrag abgedeckt sind. Dies bedeutet, dass für jede neue Instanz eine ältere Instanz deaktiviert werden muss. Jede weitere Instanz einer neueren Version, die zu Test-

oder Evaluierungszwecken genutzt werden soll, darf nur mit Zustimmung von GERMANEDGE aktiviert werden.

Bei der Fehlersuche und der Vermeidung von sicherheitsrelevanten Fehlern wird GERMANEDGE gemäß der „Guideline for Vulnerability Management for Germanedge Services“ vorgehen.

Die Softwarepflege umfasst ausdrücklich nicht die Installation von Softwarekomponenten, die in der IT-Umgebung des Kunden bereitgestellt werden.

Darüber hinaus sind die folgenden Dienstleistungen ausgeschlossen:

- a) Wartungsleistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde die Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem und/oder anderen Spezifikationen, die von GERMANEDGE empfohlen werden, nutzen möchte,
- b) Wartungsleistungen, die aufgrund des Betriebs und/oder der Interoperabilität mit anderen Softwareprodukten, die nicht Gegenstand dieser Servicebedingungen sind, erforderlich werden,
- c) die Wartung von kundenspezifischen Programmierungen und kundenspezifischen Schnittstellen, die speziell für den Kunden entwickelt wurden,
- d) die Anpassung von Individualprogrammierungen an neuere Versionen der lizenzierten Standardsoftware,
- e) Pflegeleistungen für Schnittstellen zu Fremdsystemen, die aufgrund von Änderungen an diesen Fremdsystemen notwendig werden,
- f) neue Softwaremodule, die zusammen mit einer neueren Version der Software angeboten werden, z.B. als kostenpflichtiges Erweiterungsmodul.

Wünscht der Kunde die Inanspruchnahme von ausgeschlossenen Leistungen, so sind diese gemäß dem diesbezüglichen Angebot von Germanedge gesondert zu vergüten.

8.3. Dienstbeginn und Unterbrechungen

Die Softwarepflege ist in der Softwaremiete, Software as a Service oder Cloud Deployment enthalten und in den jeweiligen Gebühren enthalten. Es gelten die Regelungen zur Laufzeit und Kündigung gemäß Ziffer 9.1.

Bei unbefristeten On-Premise Softwarelizenzen wird der Softwarewartungsservice von Germanedge zusammen mit der Softwarelizenz angeboten und kann nur zusammen mit der Softwarelizenz bestellt werden. Die Wartung beginnt mit der Lieferung der Software gemäß Ziffer 9.5. Der Software-Wartungsservice kann nicht unterbrochen werden. Im Falle der Beendigung des Softwarepflegeservices kann dieser für die jeweiligen Lizenzen nicht reaktiviert werden. Alle Softwarepflegeleistungen, einschließlich Sicherheitspatches und Wartungsleistungen zur Entstörung, können dann nur durch den Erwerb einer neuen Lizenz mit Softwarepflege bezogen werden.

Wird die Softwarepflege unterbrochen, ausgesetzt oder aufgrund von Nichtzahlung oder Vertragsverletzung durch den Kunden beendet, kann der Kunde nach alleinigem Ermessen von Germanedge die Wiedereinsetzung der Pflege beantragen. Wird die Wiedereinsetzung genehmigt, hat der Kunde die für die Dauer der Unterbrechung geltenden Gebühren zuzüglich einer Wiedereinsetzungsgebühr von 25 % dieser Gebühren zu zahlen.

9 Allgemeine Bedingungen

9.1. Zusammenarbeit des Kunden und Organisation der Zusammenarbeit

Zu Beginn der Vertragslaufzeit treffen der Kunde und GERMANEDGE organisatorische Vereinbarungen, die in Anlage 1 „Service Support Organisation“) festgehalten und bei Bedarf einvernehmlich aktualisiert werden.

9.2. Key User

Der Kunde hat in besonderem Maße Mitarbeiter geschult, die als sog. „Key-User“ Ansprechpartner für die Anwender der kundenspezifischen Implementierung der lizenzierten Standardsoftware im Unternehmen des Kunden sind.

Der Kunde stellt sicher, dass diese Key-User über ausreichende Kapazitäten für diese Aufgabe verfügen und bei Bedarf (z.B. bei der Einführung eines Major-Releases oder bei der Durchführung von kundenspezifischen Änderungs-/Erweiterungsprojekten) auch entsprechende Schulungen besuchen können.

Verfügt der Kunde über einen allgemeinen IT-Service-Desk, werden diese Key-User einer Gruppenweiterleitung („Zuweisungsgruppe“) für Tickets für die lizenzierte Standardsoftware zugewiesen.

9.3. Koordinierung von Ansprechpartnern und Einrichtung von Kommunikationskanälen

Um eine effiziente Kommunikation und Zusammenarbeit zu gewährleisten, benennen der Kunde und GERMANEDGE jeweils eine Kontaktperson, die für alle Fragen im Zusammenhang mit der Erbringung der bestellten Dienstleistungen zuständig ist.

Diese sind:

- a) beim Kunden die Mitarbeiter, die für die Funktionalität und Bereitstellung der Kundenlösung verantwortlich sind („Application Owner“, „Service Owner“)
- b) bei GERMANEDGE ein für die Services verantwortlicher Service Delivery Manager, der die Bereitstellung der Services steuert und überwacht.

In Bezug auf den „Software-Support“ benennt der Kunde die Hauptnutzer, die befugt sind, sich an den GERMANEDGE-Helpdesk zu wenden (servicedesk.germanedge.com).

Bei der Bestellung der hier beschriebenen Dienstleistungen wird GERMANEDGE

- a) die entsprechenden Kundenkonten im Ticketsystem von GERMANEDGE für die direkte Einreichung von Anfragen einrichten.
- b) gegebenenfalls zusätzliche Kontaktinformationen für den Kunden bereitstellen, damit dieser die Dienstleistungen von GERMANEDGE in Anspruch nehmen kann (z. B. Downloads von Komponenten).

Die festgelegten Kontaktpersonen, Verbindungen und Telefonnummern sowie die Konten werden in geeigneter Weise dokumentiert und bei Bedarf einvernehmlich aktualisiert.

9.4. Ort der Leistungserbringung

Die Supportleistungen werden von GERMANEDGE-Personal ausschließlich remote erbracht, d. h. am jeweiligen Arbeitsplatz der Mitarbeiter.

9.5. Laufzeit und Kündigung

9.5.1 Cloud Environments, Software as a Service, Softwaremiete: Bei Verträgen über Cloud-bereitgestellte Systeme, Software-as-a-Service oder Softwaremiete richtet sich die Laufzeit

der in diesem Dokument beschriebenen Leistungen nach der Vertragslaufzeit des jeweiligen Miet-, SaaS- / Cloud-Vertrages („Lizenzvertrag“). Die initiale Laufzeit (Grundlaufzeit), Verlängerungen und Kündigung richten sich nach dem jeweiligen Lizenzvertrag.

- 9.5.2 **On-Premise / zeitlich unbegrenzte Lizenzen:** Die Laufzeit der in diesem Dokument beschriebenen Dienste, mit Ausnahme der „Variablen Dienste“ gemäß Ziffer 4, beträgt zwölf (12) Monate, sofern im jeweiligen Angebot nichts anderes vereinbart ist, und verlängert sich jeweils automatisch um weitere zwölf (12) Monate, sofern der/die betreffende(n) Dienst(e) nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweils laufenden Vertragslaufzeit durch den Kunden oder Germanedge gekündigt wird/werden.

Die Kündigung hat schriftlich gemäß Ziffer 9.9 zu erfolgen.

9.6. Preisanpassung

Cloud-Umgebungen, Software as a Service, Mietsoftware: Es gelten die Preisbedingungen der jeweiligen Lizenzvereinbarung.

Vor-Ort-Lizenzierung / unbefristete Lizenzierung: Die Gebühren gelten für die Dauer der jeweiligen initialen Vertragslaufzeit. Germanedge kann die Entgelte jährlich mit einer Frist von 90 Tagen schriftlich anpassen (jeweils eine „Jährliche Anpassung“), mit der Maßgabe, dass sich die Entgelte für den vorangegangenen Zwölfmonatszeitraum vor dem Zeitpunkt des Inkrafttretens der Jährlichen Anpassung nicht um mehr als (i) 5 % oder (ii) die Veränderung des vom Statistischen Bundesamt (Destatis) veröffentlichten Verbraucherpreisindex (VPI) für Deutschland erhöhen dürfen, wobei die Veränderung als prozentuale Veränderung gegenüber dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses oder des Inkrafttretens der letzten jährlichen Anpassung geltenden VPI ausgedrückt wird; der höhere Wert ist maßgebend. Veröffentlicht das Statistische Bundesamt den vorgenannten Verbraucherpreisindex (VPI) nicht mehr, so tritt an seine Stelle der ihm wirtschaftlich am nächsten kommende vergleichbare Preisindex des Statistischen Bundesamtes, hilfsweise der entsprechende Preisindex für Deutschland, der vom Europäischen Statistischen Amt veröffentlicht wird.

9.7. Anwendbare Bestimmungen und Bedingungen

Alle anderen Geschäftsbedingungen ergeben sich aus dem Angebot.

9.8. Änderungen dieser Servicebedingungen

Germanedge behält sich vor, diese Servicebedingungen und die darin enthaltenen Leistungsbeschreibungen für die einzelnen Services während der Dauer des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden zu ändern, um sie unter anderem an veränderte rechtliche Rahmenbedingungen oder technische Erfordernisse anzupassen, jedoch unter der Voraussetzung, dass die Änderung für den Kunden zumutbar ist und dadurch der Leistungsumfang, die Funktionalität, die Sicherheit und die Verfügbarkeit der Services nicht wesentlich verringert werden. Germanedge wird dem Kunden die Änderung der Servicebedingungen schriftlich (auch per Fax oder E-Mail) mitteilen. Wenn der Kunde gegenüber Germanedge der Änderung nicht schriftlich (auch per Fax oder E-Mail) binnen vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht, gilt die Änderung als genehmigt und für das Vertragsverhältnis zwischen Germanedge und dem Kunden ist ab diesem Zeitpunkt die geänderte Fassung der Servicebedingungen maßgeblich. Auf diese Folge wird Germanedge den Kunden bei Mitteilung der Änderung ausdrücklich hinweisen.

9.9. Schriftform

Änderungen und Ergänzungen des auf der Grundlage des zugrundeliegenden Angebotes von Germanedge und dieser dort einbezogenen Servicebedingungen begründeten Vertragsverhältnisses, dessen Aufhebung sowie alle Erklärungen, die in Bezug auf das Vertragsverhältnis abzugeben sind, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform i.S.v. § 127 Abs. 2 BGB oder der elektronischen Form i.S.v. § 127 Abs. 3 BGB. Dies gilt auch für einen Verzicht auf die nach dieser Klausel vereinbarten Formerfordernisse. Zur Wahrung der Schriftform reicht auch die Übermittlung einer handschriftlich unterschriebenen Erklärung per E-Mail (z.B. als PDF-Scan) oder Telefax aus und zur Wahrung der elektronischen Form eine mit einer (einfachen) elektronischen Signatur i.S.v. Art. 3 Nr. 10 eIDAS-VO (EU Nr. 910/2014) (z.B. eine mittels Adobe Sign, DocuSign oder vergleichbaren Programmen erzeugte Signatur) versehenen Textdatei (z.B. pdf oder doc), die ihrerseits als Anlage zu einer E-Mail oder auf einem physischen Datenträger übersandt wird. Eine Erklärung allein per E-Mail ist nicht ausreichend, auch nicht, wenn sie z.B. am Ende des Textes den Namen oder einen Namenszusatz wiedergibt.

9.10. Sprache

Sofern nichts anderes vereinbart ist können Kontakte des Kunden zu hier beschriebenen Services wahlweise in deutscher oder englischer Sprache erfolgen.

9.11. Remote-Zugang

Die Zugänge müssen spätestens zum Start der Leistungserbringung eingerichtet, die Zugangsdaten an Germanedge übergeben und im Servicetemplate (Anlage 1) dokumentiert worden sein.

Die Erbringung der angebotenen Services und allen damit verbundenen Zusagen setzt die uneingeschränkte Verfügbarkeit dieses Remote-Zugangs voraus.

Alle erforderlichen Konfigurationen im Haus des Kunden, wie z.B. die Einrichtung von VPN-Accounts, Einstellungen an Firewalls etc., übernimmt der Kunde.

9.12. Rollen und Ansprechpartner, Germanedge

Zur Leistungserbringung werden von Germanedge definierte Kanäle (Rollen, Ansprechpartner und Kontaktwege) zur Verfügung gestellt. Diese Kanäle werden vor Beginn der Leistungserbringung im Servicetemplate (Anlage 1) festgelegt.

9.13. Rollen und Ansprechpartner, Kunde

Der Zugang zu den beschriebenen Leistungen erfolgt über definierte Ansprechpartner (z.B. Key-User). Zur Sicherstellung der Leistungserbringung müssen solche Ansprechpartner vor Leistungsbeginn benannt (Anlage 1) und eingewiesen worden sein.

10 Definitionen

Für diese Servicebedingungen gelten zusätzlich zu den direkt in den vorstehenden Regelungen definierten Begriffe die folgenden Definitionen:

10.1. Lieferung

Die Lieferung bezieht sich auf den Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Software nutzen kann, d.h. wenn die Softwarelizenz dem Kunden durch elektronische Lieferung (z.B. Download) zur Verfügung gestellt wird oder der Zugang zur Software dem Kunden zur Nutzung über das Internet zur Verfügung steht. Bei On-Premise-Lizenzen ist der in dem entsprechenden Angebot an den Kunden angegebene Liefertermin für die Leistungen dieser Bedingungen maßgeblich, unabhängig von nicht von Germanedge zu vertretenden Verzögerungen bei der Umsetzung.

10.2. BETRIEBSZEIT, SERVICEZEIT und GESCHÄFTSZEIT

Zeit-Typ	Zeitraum
BETRIEBSZEIT	Die BETRIEBSZEIT ist die Zeit, in der das System oder die angeschlossenen Geräte in Betrieb sind. Wenn nicht anders vereinbart, ist dies die Betriebszeit: Montag - Freitag 00:00 - 24:00 Uhr Samstag / Sonntag / Feiertag: 00:00 - 24:00 Uhr
SERVICEZEIT	Die SERVICEZEIT ist die Zeit, in der die Servicemitarbeiter für Dienstleistungen zur Verfügung stehen. Wenn nicht anders vereinbart, sind die Servicezeiten identisch mit den Geschäftszeiten.
GESCHÄFTSZEIT	GESCHÄFTSZEITEN ist die Geschäftszeit der Filiale, in der die Dienstleistung bestellt wird. Dies gilt für die entsprechende Zeitzone: Montag - Freitag 09:00 - 17:00 Uhr außer an Feiertagen.

10.3. RELEASE, UPDATE, PATCH

Major release: Ein Major Release ist eine neue Version des Softwareprodukts, die wesentliche Änderungen und Funktionserweiterungen enthält. Ein Major Release ist durch eine Erhöhung der ersten Ziffer der Versionsnummer gekennzeichnet und ist das Ergebnis grundlegender Änderungen oder Erweiterungen. Major Releases haben eine begrenzte Abwärtskompatibilität und erfordern möglicherweise die Aktualisierung anderer Dienste oder Schnittstellen.

Update: Ein Update fügt Funktionalität in einer abwärtskompatiblen Weise hinzu. Es enthält kleinere funktionale Änderungen, Erweiterungen oder technische Anpassungen an Änderungen in der Systemumgebung (z.B. Betriebssystem, JDK, Datenbank, etc.). Ein Update bezieht sich auf die zweite Ziffer der Versionsnummer.

Patch: Ein Patch-Release behebt nur Bugs und Schwachstellen. Es ist rückwärtskompatibel. Ein Patch bezieht sich auf die dritte Ziffer der Versionsnummer.

10.4. SUPPORT-LEVEL

Der Servicebetrieb wird unterteilt in die Bereiche First-, Second- und Third-Level-Support.

- Der **First-Level-Support** (auch User Help Desk genannt) ist die erste Anlaufstelle für eingehende Unterstützungsanfragen. Der Support-Mitarbeiter ist für deren vollständige Erfassung inklusive

aller erforderlichen Zusatzinformationen zuständig und bearbeitet sie nach seinem Kenntnisstand weitestgehend selbstständig. Ziel ist die Selektion der Probleme und das schnelle Lösen einer möglichst großen Anzahl von Problemen.

- Der **Second-Level-Support** unterstützt den First-Level-Support, indem komplexere Fragen und Probleme an die jeweiligen Fachkräfte und Spezialisten weitergeleitet werden und dann die erarbeitete Lösung präsentiert wird.
- Wenn die Anfragen das Fachwissen der bearbeitenden Fachkraft übersteigen, dann greift der **Third-Level-Support**, bestehend aus Spezialisten, Fachentwicklern und Administratoren, die sich um eine Problemlösung bemühen.

10.5. SUPPORT TICKET

Ein Support-Ticket dokumentiert die Durchführung einer Aktion innerhalb dieser Vereinbarung, wie z.B. einen Incident oder Change. Tickets werden in der Regel durch den Kunden eröffnet und durch Germanedge bearbeitet. Germanedge erzeugt ebenfalls Tickets, um Aktivitäten zu dokumentieren, die nicht durch den Kunden veranlasst wurden.

10.6. TRANSITION

Im Rahmen der sogenannten "Transition" wird ein Betriebshandbuch von den Vertragspartnern gemeinsam erstellt. Im Rahmen der Transition werden auf beiden Seiten die Voraussetzungen für einen reibungslosen Systembetrieb im Sinne dieser Vereinbarung geschlossen.

10.7. SERVICEARTIKEL

Serviceartikel sind die in diesen Vertragsbedingungen definierten und beschriebenen Artikel. Die mit einem Serviceartikel beschriebenen Serviceleistungen beziehen sich auf im Artikelcode und Artikeltext definierte Softwareprodukt. Es sind alle im Produkt enthaltenen Standardkomponenten in die Serviceleistung eingeschlossen.

Nicht eingeschlossen sind Softwarekomponenten sowie Softwareprodukte anderer Hersteller, wie z.B. Betriebssysteme, Middleware-Komponenten etc., sofern in diesen Servicebedingungen nicht ausdrücklich anders beschrieben.

10.8. WORKAROUND

Ein Workaround im Sinne dieses Vertrages ist eine Übergangslösung, mit der die Kritikalität der eines Fehlers in der vertragsgegenständlichen Software um eine oder mehrere Kritikalitätsstufen Stufen reduziert werden kann. Ein Workaround kann manuelle Mehraufwände bedingen, je nachdem ob er softwareseitig mehr oder weniger unterstützt wird.