

§ 1 Supportleistungen im Rahmen des EUSA

- (1) windream pflegt den jeweils aktuellen Major-Release-Stand sowie den vorangegangenen letzten Minor-Release-Stand, einschließlich aller dazugehörigen Zwischenreleases. Support- und Serviceleistungen werden ausschließlich für die windream Software erbracht.
- (2) Major-Releases sind durch Veränderung der Ziffer vor dem ersten Punkt gekennzeichnet (z.B. von 8.X auf 9.X), Minor-Releases durch Veränderung der Ziffer rechts des Punktes (z.B. 8.0 auf 8.1). Zwischenreleases werden durch die dritte und vierte Ziffer definiert, z.B. 8.1.0.12 und 8.1.0.13.
- (3) Supportleistungen
 1. Beseitigung von Störungen durch geeignete Maßnahmen, die die Nutzung der Software gem. den Bedingungen des EUSA nicht nur unerheblich beeinträchtigen oder mindern, (z.B. die Übersendung von Bugfix).
 2. Übersendung von Minor-Releases.
 3. Übersendung von Major-Releases. Hierbei handelt es sich um Versionen mit vollständig neuen Programmfeatures.
 4. Übersendung kostenloser Updates des MS SQL-Servers, soweit Gegenstand der Subscription.
 5. Übersendung neuer, oder Ergänzung vorhandener Dokumentationsunterlagen in elektronischer Form.
 6. Information über wichtige Änderungen und/oder Ergänzungen der Software in elektronischer Form.
 7. Telefonische Beratung des Kunden gem. Anhang A, Hotline-Support.
- (4) Nicht Gegenstand der Supportleistungen sind:
 1. Verpflichtung zur Erstellung von Zusatzprogrammen oder Programmergänzungen.
 2. Leistungen für Programme oder Programmteile, die durch den Kunden selbst oder auf Veranlassung des Kunden durch Dritte verändert wurden, ohne dass windream ihre Zustimmung mindestens in elektronischer Form hierzu erteilt hat.
 3. Leistungen am Sitz des Kunden.
 4. Wiederherstellung von Dateien oder Dateiinhalten.
 5. Installation von Major- oder Minor-Releases oder sonstiger, durch windream zur Verfügung gestellten Programmversionen.
 6. Schulungen.
 7. Umstellung der Software auf ein anderes Betriebssystem, ein anderes Hardwaresystem oder auf eine andere Programmiersprache.
 8. Durchführung notwendiger Anpassungen der Software aufgrund von Veränderungen eingesetzter Betriebssysteme durch den jeweiligen Hersteller.
- (5) Leistungen gem. § 1 Abs. (4) bedürfen einer gesonderten Vereinbarung mit windream zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen von windream.

§ 2 Allgemeine Voraussetzungen für das Erbringen der Supportleistungen

- (1) Das Erbringen der Supportleistungen setzt voraus, dass

1. ein rechtswirksamer EUSA mit windream geschlossen wurde;
 2. der Kunde die Software in den ihm überlassenen Releases oder Versionen einsetzt;
 3. die Vorschriften des Hardwareherstellers über Aufstellung, Handhabung und Service des Hardwaresystems und der Datenträger beachtet wurden;
 4. die überlassene Software nicht geändert wurde und entsprechend der für diese Version geltenden Installationsvoraussetzungen eingesetzt wird;
 5. eine, der Sensibilität der Daten entsprechende, Datensicherung erstellt und die Sicherungsdatenträger an einem sicheren Ort gesondert verwahrt werden;
 6. Handhabungshinweise, insbesondere die Bedienungsanleitung und Dokumentation, oder sonstige überlassene Mitteilungen, eingehalten und beachtet wurden;
 7. der Kunde einen Online-Zugang zu seinen Rechnern gewährt. Ist eine störungsfreie Online-Verbindung seitens des Kunden nicht sichergestellt, gehen Verzögerungen und nachweisbare Mehraufwendungen im Zuge der Bearbeitung nicht zu Lasten von windream;
 8. durch den Kunden eine möglichst genaue und nachvollziehbare Beschreibung des Problems oder der auftretenden Störungen gegeben wird und die Störung reproduzierbar ist. Darüber hinaus hat der Kunde windream bei der Störungsbeseitigung in zumutbarem Umfang kostenlos zu unterstützen.
- (2) Weist windream nach, dass ein Mangel der Software nicht vorgelegen hat, kann sie die Vergütung des Aufwands für die erbrachten Leistungen zu den jeweils geltenden Vergütungssätzen verlangen.
 - (3) Voraussetzung für Leistungen aus dem MS-SQL-Server Embedded Maintenance ist, dass (i) der Kunde die MS SQL-Server Lizenz (CAL) zusammen mit der windream Software gebucht hat und (ii) die Embedded Maintenance seit Abschluss des Vertrags ohne Unterbrechung besteht.

§ 3 Bereitschafts- und Reaktionszeiten

- (1) Unter dem Begriff der Bereitschaftszeit ist der Zeitraum zu verstehen, innerhalb dessen windream oder von windream beauftragte Dritte Supportleistungen im Rahmen des EUSA erbringen. Die Bereitschaftszeit von windream ist montags bis freitags von 08:30 Uhr bis 17:30 Uhr. Ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage.
Tätigkeiten außerhalb des in § 3 Abs. (1) Satz 2 genannten Zeitraums sind kostenpflichtig. Reisezeiten werden als Arbeitszeit berechnet.
- (2) Die Reaktionszeit definiert den Zeitraum, innerhalb dessen die Bearbeitung der Hotline-Meldung des Kunden durch windream oder eine qualifizierte Drittfirma im Rahmen der Bereitschaftszeit aufgenommen wird. Die Reaktionszeit gilt als eingehalten, wenn der Kunde, innerhalb der vereinbarten Frist über die Aufnahme der Bearbeitung informiert wird. Grundsätzlich wird im Rahmen dieses Vertrags eine Reaktionszeit von 4 Stunden vereinbart. Kürzere Reaktionszeiten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung gegen Aufgeld.

§ 4 Schlussbestimmungen

Soweit vorstehend nicht abweichend vereinbart gelten im Übrigen die Bestimmungen des EUSA.

ANHANG A: Hotline-Support

§ 1 Allgemeines

- (1) Hotline-Support wird ausschließlich für lizenzierte Software erbracht.
- (2) Der Hotline-Support kann nur von namentlich benannten Mitarbeitern des Kunden in Anspruch genommen werden, die sämtliche Störungsmeldungen von Nutzern zunächst intern sammeln und danach an den Hotline-Support weiterleiten. Die Zahl der benannten Mitarbeiter des Kunden gem. Satz 1 ist im Regelfall auf fünf (5) beschränkt.
- (3) Der Hotline-Support wird durch den windream Customer Service ausgeführt. windream ist berechtigt, den Hotline-Support ganz oder teilweise durch qualifizierte Dritte ausführen zu lassen.
- (4) Der Hotline-Support erfolgt grundsätzlich über einen dreistufigen Service, First-Level, Second-Level, Third-Level, sofern nichts anderes mindestens in Textform vereinbart ist.
- (5) Die Annahme von Kundenmeldungen erfolgt über die im Servicevertrag angegebene Rufnummer des zentralen Call-Centers. Je nach Sachlage ist die Kundenmeldung nach Aufforderung schriftlich an das windream Call-Center weiterzugeben.
- (6) Das windream Call-Center leistet dem Kunden gegenüber Second-Level-Support bezüglich des in der Lizenz enthaltenen MS SQL Servers, soweit dieser Gegenstand der Subscription ist.

§ 2 Bereitschafts- und Reaktionszeiten

Die Bereitschafts- und Reaktionszeiten richten sich nach § 3 der AGB Support- und Serviceleistungen für Subscription.

§ 3 First-Level Support

- (1) Im Rahmen des First-Level Supports erfolgt die Datenerhebung von Kundenmeldungen.
- (2) Die Meldung wird unter Berücksichtigung der vereinbarten Reaktionszeit an den Second-Line Support weitergegeben.

§ 4 Second-Level Support

- (1) Beim Second-Level-Support wird die Problembeschreibung in Textform eindeutig und umfassend dokumentiert.
- (2) Nach Verifizierung und Bewertung des Problems ist eine entsprechende Lösung zu erarbeiten und umzusetzen. Führen die Aktivitäten des Second-Level-Supports nicht zum gewünschten Erfolg, ist unverzüglich der Third-Level-Support zu benachrichtigen.
- (3) Der Kunde wird telefonisch, per Fax oder E-Mail über den Bearbeitungsstatus in einer angemessenen Frist informiert. Je nach Bearbeitungsdauer hat die Information des Kunden mehrfach zu erfolgen. Der Kunde ist über den Abschluss der Meldungsbearbeitung in Kenntnis zu setzen. Ergebnis der Analyse, Workaround oder andere Behebungs- bzw. Umgehungsmöglichkeit werden ermittelt und dem Kunden mitgeteilt.

§ 5 Third-Level Support

- (1) Die Hotline-Meldung des Kunden wird durch den windream Customer-Service aufgenommen. Nach Maßgabe der internen Richtlinien bei windream wird die Bearbeitungspriorität bestimmt.
- (2) Entsprechend der gem. § 5 Abs. 1 bestimmten Bearbeitungspriorität werden die Fachgruppen mit der Bearbeitung beauftragt. Der windream Customer-Service kontrolliert den Bearbeitungsverlauf.
- (3) Der Kunde wird durch den windream Customer-Service telefonisch, per Fax oder E-Mail über den Bearbeitungsstatus in einer angemessenen Frist informiert. Je nach Bearbeitungsdauer erfolgt die Information des Kunden mehrfach. Ergebnis der Analyse, Workaround oder andere Behebungs- bzw. Umgehungsmöglichkeit werden ermittelt und dem Kunden mitgeteilt.