

ICS Intelligent Communication Software GmbH, Kistlerhofstr. 111, D-81379 München

Servicebeschreibung

ICS Support

01.08.2017

Inhaltsverzeichnis

1. Vertragsgegenstand	2
2. Leistungsumfang	2
3. Fehlerdefinition	2
4. Fehlerkategorien	3
5. Fehlerbearbeitung	3
6. Reaktionszeiten	4
7. Servicezeiten	4
8. Leistungsorte	5
9. Vertragsdauer	5
10. Mitwirkungspflicht des Leistungsnehmers	5
11. Vergütung	6
12. Zahlungsbedingungen	6
13. Salvatorische Klausel	6
14. Anwendbares Recht und Gerichtsstand	6
15. Allgemeine Geschäftsbedingungen	6

1. Vertragsgegenstand

Im Rahmen des geschlossenen Softwarewartungsvertrags erwirbt der Kunde das Recht auf Supportleistungen für die im Vertrag aufgeführten Software-Produkte. Die vom Hersteller inkludierten Leistungen sind in den „Support Programs“ der Hersteller beschrieben und können auf der Website der Hersteller abgerufen werden. **Darüber hinaus erbringt ICS Zusatzleistungen.** Diese Leistungen werden in nachfolgendem Vertrag geregelt.

2. Leistungsumfang

Im Rahmen der Service- und Supportleistungen von ICS steht der gesamten Anwendergemeinschaft des Kunden mit dem ICS-Support-Center ein zentraler Kommunikationsknoten ("Single Point of Contact") zur Verfügung. Eingehende Calls (Fragen, Anforderungen und Fehlermeldungen) werden in der von ICS unterstützten Software-Umgebung des Kunden registriert, verfolgt und gelöst, bzw. zur Lösung an die jeweiligen Spezialisten übergeben. Zielsetzung dieser Services ist eine schnelle, zuverlässige, qualifizierte, umfassende und dauerhafte Hilfestellung, die im Falle von Beeinträchtigungen in der Anwendung der Software-Umgebung eventuelle Produktivitätsverluste auf ein Minimum reduzieren.

Ziel der Mitarbeiter im ICS-Support-Center ist die Soforthilfe bei jedem Call (1st-Line-Support). Nicht direkt lösbare Calls werden an zuständige Spezialisten von ICS (2nd-Line-Support) bzw. dem Software-Hersteller zur Bearbeitung weitergeleitet. Calls, die nicht die vertraglich vereinbarten Services von ICS betreffen, werden separat behandelt und an vom Kunden benannte Verantwortliche übergeben.

ICS unterscheidet bei der Bearbeitung von Calls ab 2nd-Line-Support zwischen Remote-Support über die vom Kunden bereitgestellte Einwahlmöglichkeit (Fernwartung) und Onsite-Support, bei dem ein Spezialist vor Ort am Arbeitsplatz des Anwenders tätig wird.

Neben der reaktiven Hilfe wird mit diesem Service das Ziel verfolgt, durch systematische Call-Auswertungen wiederkehrende oder komplexe Probleme ausfindig zu machen und durch eine konsequente Problemanalyse Potentiale für Verbesserungen und Optimierungen aufzuzeigen. Empfehlungen zur Infrastrukturoptimierung oder Hinweise zu zweckmäßigen Anwenderschulungen sind Beispiele für ein aus dem Service wachsendes proaktives Handeln von ICS.

3. Fehlerdefinition

Ein im Rahmen der priorisierten Fehlerbehandlung zu bearbeitender Fehler liegt vor, wenn das jeweils genutzte und vertragsgegenständliche Softwareprogramm ein zu der entsprechenden Leistungsbeschreibung oder Dokumentation in der jeweils letztgültigen Fassung wesentlich abweichendes Verhalten aufweist und dieses vom Anwender reproduzierbar ist.

Zwecks genauer Untersuchung von evtl. auftretenden Fehlern wird der Anwender das von ihm verwendete Computer- und/oder Softwaresystem in angemessenem Umfang zur Verfügung stellen und für die Fehlereingrenzung wichtige Hinweise / Daten an ICS übergeben bzw. entsprechend unterstützen.

Erkannte Fehler sind in angemessener bzw. innerhalb der im jeweiligen Servicelevel definierten Frist einer Lösung zuzuführen. Von dieser Pflicht ist ICS befreit, wenn im Verantwortungsbereich vom Kunden liegende Mängel bzw. zu erbringende Leistungen dies behindern.

4. Fehlerkategorien

Die Fehlerbeseitigung im Rahmen der priorisierten Fehlerbehandlung erfordert die Zuordnung auftretender Fehler zu den nachfolgend aufgeführten Fehlerkategorien. Dies ermöglicht die Einstufung im ICS Support Center und dadurch eine der Schwere des Fehlers angemessene Reaktion.

Die Zuordnung der Fehlerkategorie erfolgt einvernehmlich.

Im Zweifelsfall hat ICS vor einvernehmlicher Klärung zunächst Maßnahmen auf Basis der Kategorisierung des Kunden zu treffen, um mögliche Nachteile für den Kunden zu vermeiden.

Der Kunde verpflichtet sich jedoch, diese Möglichkeit zur vorläufigen Durchsetzung seiner Kategorisierung nicht über die Maßen in Anspruch zu nehmen, z.B. indem grundsätzlich alle Fehler im höchsten Servicelevel (1) angesiedelt werden.

Die Dringlichkeit der Beseitigung eines aufgetretenen Fehlers wird wie folgt nach Stufen kategorisiert:

Servicelevel 1 (kritisch)

Die Nutzung des Gesamtsystems bzw. Teile des Systems sind erheblich eingeschränkt. Der Fehler hat einen gravierenden Einfluss auf die Geschäftsfähigkeit oder Sicherheit. Eine Weiterarbeit ist ohne sofortige Fehlerbeseitigung nicht möglich.

Servicelevel 2 (schwer)

Die Nutzung des Gesamtsystems bzw. Teile des Systems sind bedingt eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsfähigkeit oder Sicherheit. Eine Weiterarbeit mit Einschränkungen ohne Fehlerbeseitigung ist aber möglich.

Servicelevel 3 (leicht)

Die Nutzung eines Teils des Systems ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat jedoch keinen Einfluss auf die Geschäftsfähigkeit oder Sicherheit. Eine Weiterarbeit ist ohne wesentliche Einschränkungen möglich.

5. Fehlerbearbeitung

Zusätzlich zur Kommunikation mittels Telefon wird ICS eine dem modernsten Stand der Technik entsprechende Kommunikationsplattform (Trouble Ticket System) bereitstellen.

Der Kunde erhält damit die Möglichkeit, Anfragen und Fehlermeldungen digital zu übermitteln und dabei die Kategorisierung und Klassifizierung der Vorgänge vorzugeben. Gleichzeitig besteht die Möglichkeit den aktuellen Bearbeitungsfortschritt zu beobachten und erlaubt die Auswertung der Call-Statistik nach verschiedenen Kriterien (Anzahl der Calls, Fehler pro Servicebereich usw.).

Im Rahmen des Call Managements werden von ICS folgende Tätigkeiten durchgeführt:

- Call Annahme
- Call Registration
- Call Klassifikation
- Call Routing
- Call Tracking
- Call Closing
- Call Dokumentation
- Call Statistik

6. Reaktionszeiten

Beim Auftreten von Fehlern des **Servicelevels 1** verpflichtet sich die ICS sofort nach der Mitteilung der Problemsituation durch den Kunden zu einer Reaktionszeit von 4 Stunden. Muss der Hersteller für Fehlerbeseitigung eingeschaltet werden, gelten die vom Hersteller im jeweils gültigen Supportumfang garantierten Reaktionszeiten.

Beim Auftreten von Fehlern des **Servicelevels 2** verpflichtet sich die ICS nach der Mitteilung der Problemsituation durch den Kunden zu einer Reaktionszeit von 8 Stunden. Muss der Hersteller für Fehlerbeseitigung eingeschaltet werden, gelten die vom Hersteller im jeweils gültigen Supportumfang garantierten Reaktionszeiten.

Beim Auftreten des **Servicelevels 3** verpflichtet sich die ICS nach der Mitteilung der Problemsituation durch den Kunden zu einer Reaktionszeit von 24 Stunden. Muss der Hersteller für Fehlerbeseitigung eingeschaltet werden, gelten die vom Hersteller im jeweils gültigen Supportumfang garantierten Reaktionszeiten.

7. Servicezeiten

Service- & Supportverfügbarkeit	
Montag - Freitag	Betriebszeiten: 8.00 bis 17.00 Uhr bundeseinheitliche Feiertage ausgenommen

Sämtliche Betriebszeiten basieren auf lokaler Zeit. Eine zeitweise und darüberhinausgehende Regelung ist jederzeit nach Abstimmung möglich.

Anmerkung: Wird ein Call außerhalb der Servicezeiten aufgenommen, dann gilt er als zu Beginn des nächstfolgenden Arbeitstages eingetroffen. Geht der Lösungszeitraum über

die Servicezeiten hinaus, dann wird die Zeit am nächstfolgenden Arbeitstag weitergezählt.

8. Leistungsorte

Die Service- und Supportleistungen werden per Telefon, per Mail oder vergleichbaren zeitgemäßen Kommunikationsmedien, bzw. mittels Fernwartung erbracht. In besonderen Fällen, z.B. bei der Installation von Updates, werden die Leistungen in den Räumlichkeiten des Kunden ausgeführt.

Für Service- und Supportleistungen, die auf besonderen Wunsch am Standort des Kunden erbracht werden, gelten die unter Punkt 11 (Vergütung) geregelten Bedingungen.

Der Support wird in englischer und deutscher Sprache angeboten.

Während der Betriebszeiten von ICS, ist das Support Center über die Servicenummer telefonisch erreichbar:

ICS Support Center: +49 89 748 598 90

E-Mail Support: support@ics.de

9. Vertragsdauer

Der Vertrag tritt mit Abschluss/Verlängerung eines Hersteller Software Wartungsvertrages über ICS in Kraft und richtet sich in der Laufzeit nach der Laufzeit des Wartungsvertrages. Die Gültigkeit des Vertrages verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, so er nicht mit einer Frist von 3 Monaten vor Ablauf von einer der beiden Vertragsparteien gekündigt wird.

10. Mitwirkungspflicht des Leistungsnehmers

Der Kunde und ICS erklären sich zur engen Zusammenarbeit in allen Leistungsbereichen dieses Vertrages bereit.

Der Kunde unterstützt ICS bei der Abstimmung der Termine mit den Anwendern und führt notwendige Entscheidungen rechtzeitig herbei.

Der Kunde benennt ICS einen oder mehrere Key User, die mit entsprechenden Rechten ausgestattet und zur Kategorisierung / Priorisierung von Fehlern berechtigt sind.

11. Vergütung

Die Grundvergütung der beschriebenen Leistungen ist im zugrundeliegenden Hersteller Software Wartungsvertrages inklusive und es entstehen für den Kunden keine weiteren Kosten.

Zusätzliche Beratungsleistungen werden außerhalb dieses Vertrages nach Aufwand und gemäß der aktuellen Stundensätze vergütet. Dazu bietet ICS entsprechende Dienstleistungskontingente an.

Für Dienstleistungen am Standort München, sind Reisekosten im Tagessatz enthalten. Für andere Lokationen werden Reisekosten wie folgt abgerechnet:

- Für reine Reisezeiten verrechnen wir 50% der Zeit als Beratungshonorar.
- (Alternativ: 50 % des Stundensatzes x Anzahl Stunden)
- Kosten für Reise (Zug, Flug, ...) und Unterbringung werden auf Nachweise der tatsächlichen Kosten in Rechnung gestellt

12. Zahlungsbedingungen

Die Rechnungsstellung für zusätzliche Beratungsleistung erfolgt monatlich jeweils zum Ende des Monats der Leistungserbringung mit Zahlungsziel 30 Tage netto nach Rechnungseingang.

13. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung in diesem Vertrag unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages hiervon nicht berührt. Die Vertragspartner vereinbaren für einen solchen Fall schon jetzt, die unwirksame durch eine neue wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommt.

14. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Auf diesen Vertrag und sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen den Vertragspartnern findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Vertragspartnern im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist München.

15. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diesem Service- und Supportvertrag liegen ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ICS auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Serviceleistungen zugrunde. Bei eventuell widersprüchlichen Regelungen wirkt dieser Vertrag vorrangig vor den AGB.