

Wartung und Support

Richtlinie für Softwarepflege -DE-

Diese Richtlinie für Softwarepflege (Wartung und Support) ist wesentlicher Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen „Softwarepflege“ <https://conrizon.com/de/contracts/>, in denen auf diese Richtlinie verwiesen wird.

Richtlinie für Softwarepflege (Wartung und Support)

1. Überblick

Sofern nicht anders angegeben, gilt diese Richtlinie für die Wartung und den Support aller EASY Software-Produkte (Softwarepflege).

„Partei“, „Sie“ und „Ihr/e“ beziehen sich auf die natürliche oder juristische Person, die Wartung und Support bei EASY oder einem von EASY autorisierten Partner beauftragt hat.

Ein „Programm“ ist ein einzelnes Softwareprogramm (Software) oder eine Gruppe von Softwareprogrammen, die ein Softwarepaket oder eine Softwarelösung bilden.

„EASY“ bezeichnet die EASY SOFTWARE AG oder eine ihrer Tochtergesellschaften.

„Softwarepflege“ beinhaltet Wartung und Support von Software. Pflegevertrag ist der Vertrag, der die Leistungen der Softwarepflege, also der Wartung und des Supports für Software, regelt. Er wird auch als „Softwarepflegevertrag“ oder „Wartungs- und Supportvertrag“ bezeichnet.

„Entgelt für Softwarepflege“ oder „Pflegeentgelt“ bezeichnet das Entgelt für Leistungen der Softwarepflege. Es beinhaltet die Entgelte (auch „Gebühren“, „Preise“ oder „Pauschalen“) für Wartung und Support.

Um technischen Support zu erhalten, wie er vom EASY Support angeboten und in dieser Richtlinie für Softwarepflege beschrieben wird, müssen alle Programme ordnungsgemäß lizenziert sowie mit einem kongruenten Softwarepflegevertrag versehen sein (1:1).

Wartung und Support werden für Fehler und Probleme bereitgestellt, die in den aktuell unterstützten Releases eines EASY-Programms nachweisbar sind, das unverändert und mit der in Ihrer Bestellung oder Programmdokumentation vorausgesetzten Hardware-, Datenbank- und Betriebssystemkonfiguration (Systemanforderungen) betrieben wird.

Sofern nicht anders angegeben, sind Informationen zu Produktreleases und unterstützten Plattformen für alle EASY-Programme über eine nachstehend beschriebene Internetseite der EASY verfügbar.

Diese Richtlinie für Softwarepflege kann von EASY geändert werden; Änderungen dieser Richtlinie führen jedoch grundsätzlich nicht zu einer wesentlichen Einschränkung des Umfangs der Wartungs- und Supportleistungen, die für unterstützte Programme während des Supportzeitraums erbracht werden und für die Pflegegebühren gezahlt wurden.

2. Wartungs- und Supportbedingungen

Wartungs- und Supportgebühren

Sofern im jeweiligen Auftrag oder Vertrag, in der Auftragsbestätigung, in der Subskriptionsvereinbarung mit EASY oder einem verbundenen Unternehmen von EASY nicht anders angegeben, sind Pflegeentgelte

jährlich zu Beginn des Pflegezeitraums vorschüssig fällig. Die Zahlung des Kunden oder eine besicherte Zahlungsverpflichtung sind Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Wartungs- und Supportaufträgen (Tickets) bei EASY. Eine Rechnung wird ausgestellt und an die vom Kunden angegebene Rechnungsadresse geschickt. Erfolgt keine Zahlung, werden die Wartungs- und Supportleistungen eingestellt. Wartung und Support werden gemäß den Bedingungen des Auftrags erbracht, mit dem sie beauftragt werden. Fällige Wartungs- und Supportgebühren sind gemäß den Zahlungsbedingungen fällig.

Supportzeitraum

Wartung und Support werden ab dem Datum des Inkrafttretens des Kundenauftrags erbracht, sofern in dem Auftrag nichts anderes angegeben ist. Wenn der Auftrag über einen EASY-Webshop aufgegeben wurde, ist das Datum der Annahme des Auftrags durch EASY maßgebend.

Sofern im Auftrag nicht anders angegeben, beziehen sich die EASY Wartungs- und Supportbedingungen einschließlich der Preise auf einen Supportzeitraum von 12 Monaten (der „Supportzeitraum“). Nach der Beauftragung kann die Bestellung von Wartungs- und Supportleistungen nicht mehr storniert werden und die gezahlten Beträge sind nicht rückerstattungsfähig, es sei denn, dies ist im jeweiligen Auftrag anders geregelt. EASY ist nicht verpflichtet, Wartung und Support über das Ende des Supportzeitraums hinaus zu erbringen.

Lizenzpaket

Ein Lizenzpaket besteht aus den Softwarelizenzen, die Gegenstand eines Auftrags (Auftragsbestätigung) sind - unter Bezugnahme auf die aktuellen Lizenzbedingungen, die aktuelle License Policy und die aktuelle EASY Preisliste.

Über ein EASY Partnerprogramm erhältliche Entwicklungs- und Demo-Lizenzen fallen nicht unter die Definition eines Lizenzpakets. Wenn Sie ein EASY Partner sind und für Endnutzer einen First-Level-Support anbieten, besteht ein Lizenzpaket aus allen erworbenen Lizenzen des Endnutzers bzw. allen in einem Applikations- oder Lösungspaket enthaltenen Lizenzen. In diesem Fall müssen die Lizenzen zum Zweck einer vollständigen Nutzungsmöglichkeit immer auch adäquaten und kongruenten Support erhalten.

Wenn EASY First-Level-Support für alle EASY-Lizenzen eines Endnutzers anbietet, muss für all diese Lizenzen eine adäquate und kongruente Softwarepflege beauftragt sein.

Gleichwertige Service-Level

Bei der Beauftragung von Wartung und Support müssen alle Lizenzen eines Lizenzpakets adäquate und kongruente Softwarepflege erhalten, andernfalls entfällt der Anspruch auf Softwarepflege. Dies gilt auch für den Zukauf von weiteren Lizenzen.

Möchte der Kunde Erweiterten Support (s.u.) nutzen, muss er weiterhin regulär Standard-Softwarepflege für das gesamte Lizenzpaket beibehalten. Bietet EASY dies gesondert an, muss der Kunde den Erweiterten Support für alle Lizenzen eines Lizenzpakets erwerben, wenn er den Erweiterten Support für eine bestimmte Release-Version erhalten möchte.

Support für einen Teil der Lizenzen eines Lizenzpakets bietet EASY nicht an. Das Lizenzpaket muss in einem solchen Fall durch Kündigung nicht unter Pflege genommener Lizenzen entgeltspflichtig reduziert werden. Lizenzkündigungen sind mit einem der EASY

zugestellten Kündigungsschreiben nachzuweisen (Einschreiben Rückschein).

Wiederaufnahme von Wartung und Support

Sind Wartung und Support abgelaufen oder wurden sie nicht direkt und kongruent mit einer (Software-) Lizenz erworben, wird ein „Besserungsentgelt“ in Rechnung gestellt.

Das „Besserungsentgelt“ berechnet sich wie folgt:

(a) Sind Wartung und Support abgelaufen, beträgt das „Besserungsentgelt“ 125 % des letzten vom Kunden für das jeweilige Programm gezahlten jährlichen Netto-Pflegeentgelts. Zu vergüten ist der Zeitraum des Folgejahres nach Wartungsende bis zu dem Jahr, in dem die Wartung wieder aufgenommen wird. Ist die Wartung z.B. zum 31.12.2014 beendet worden und soll sie ab dem 1.1.2020 wieder beginnen, so sind für 5 Jahre (= 60 Monate) 125% des für das Jahr 2014 berechneten monatlichen Pflegeentgeltes zu entrichten;

(b) Wenn der Kunde für die jeweilige Software zu keinem Zeitpunkt einen adäquaten und kongruenten Wartungs- und Supportvertrag abgeschlossen hatte, beträgt das „Besserungsentgelt“ 125 % des Netto-Pflegeentgelts, das gemäß damaliger Preisliste angefallen wäre, wenn die Pflege für die jeweilige Software direkt bei Lizenzwerb beauftragt worden wäre. Das „Besserungsentgelt“ wird ab dem ursprünglichen Bestelldatum der Lizenz anteilig berechnet.

Zusätzlich zu dem oben beschriebenen „Besserungsentgelt“ ist das Wartungs- und Supportentgelt für den genutzten Lizenzumfang gemäß der aktuellen Preisliste für den beauftragten Supportzeitraum zu zahlen. Dabei wird der Funktionsumfang des bisherigen Lizenzpakets nötigenfalls mit den aktuellen Produkten und Modulen der aktuellen Preisliste abgebildet und neu kalkuliert.

Bei Verlängerungen werden ggf. Anpassungen dieses jährlichen Pflegeentgelts vorgenommen.

Wenn der Kunde bisher Wartung und Support von einem von EASY autorisierten Partner bezogen hatte und dann Wartung und Support direkt bei EASY beauftragt, wird von EASY ein kostenpflichtiger Systemcheck durchgeführt, die Wartungsfähigkeit der Installation geprüft sowie ggf. ein Aufschlag auf das „Besserungsentgelt“ und das Pflegeentgelt berechnet.

Wenn der Support nicht für das gesamte Lizenzpaket wiederaufgenommen wird, oder wenn der Support für einen Teil der Lizenzen aus einem Auftrag wiederaufgenommen wird, gelten die Bestimmungen unter „Lizenzpaket“, „Gleichwertige Service-Level“ und „Preisgestaltung nach einer Reduzierung von Lizenzen oder Support-Level“.

Preisgestaltung nach einer Reduzierung von Lizenzen oder Support-Level

Wird ein Teil der Lizenzen aus einem einzelnen Auftrag gekündigt oder wird ein beauftragter Support-Level herabgesetzt, wird das Pflegeentgelt für die restlichen Lizenzen dieses Auftrags zu dem zum Zeitpunkt der Kündigung oder Reduzierung geltenden EASY-Listenpreis für Wartung und Support berechnet.

Dieses Pflegeentgelt darf das bisher gezahlte Pflegeentgelt für die restlichen Lizenzen und die gekündigten oder nicht mehr unterstützten Lizenzen nicht übersteigen und wird nicht unter die bisher gezahlte Pflegeentgelt für die weiterhin unterstützten Lizenzen herabgesetzt.

Ist im Lizenzvertrag, aus dem Lizenzen gekündigt werden, ein Preis für zusätzliche Lizenzen festgelegt, wird der Support für alle beauftragten und der Preisbindung unterliegenden Lizenzen zu dem zum Zeitpunkt der Reduzierung geltenden EASY Listenpreis für Support berechnet.

Programme ohne Softwarepflege

Kunden, die nicht (mehr) unterstützte Programme nutzen, haben keinen Anspruch auf Download oder Erhalt von Updates, Wartungsreleases, Patches, telefonischer Unterstützung oder anderen Wartungs- und Supportleistungen.

Programme, die zu Testzwecken, zur Verwendung mit anderen unterstützten Programmen oder als Ersatzmedien gekauft oder heruntergeladen wurden, dürfen nicht zur Aktualisierung nicht unterstützter Programme verwendet werden.

Technische Ansprechpartner / Zertifizierung

Die technischen Ansprechpartner des Kunden sind die einzige Verbindungsstelle zwischen dem Kunden und dem EASY Support für Wartungs- und Supportleistungen. Die technischen Ansprechpartner des Kunden müssen mindestens eine grundlegende Produktschulung besucht und bei Bedarf weiterführende Schulungen für eine bestimmte Rolle, den administrativen Betrieb, die Implementierung, eine spezielle Produktnutzung und/oder ein Migrationsprojekt absolviert haben.

Die technischen Ansprechpartner des Kunden müssen über Kenntnisse der von EASY unterstützten Programme und ihrer eigenen Systemumgebung verfügen, um Systemprobleme zu beheben und EASY bei der Analyse und Bearbeitung von Serviceanfragen unterstützen zu können.

Für eine eingehende Serviceanfrage muss der technische Ansprechpartner über ein grundlegendes Verständnis des Problems verfügen und das Problem reproduzieren können, um EASY bei der Diagnose und Eingrenzung des Problems zu unterstützen. Um Unterbrechungen bei den Supportleistungen zu vermeiden, müssen die Ansprechpartner den EASY Support benachrichtigen, wenn die Aufgaben eines technischen Ansprechpartners an eine andere Person übertragen werden und ihm alle nötigen Systemzugänge ermöglichen.

Der Kunde kann pro Lizenzpaket eine Haupt- und vier Ersatzpersonen („technischer Ansprechpartner“) benennen, die als Kontaktpersonen für EASY Support fungieren.

Ab einem Pflegeentgelt von jeweils 500.000 € netto pro Lizenzpaket hat der Kunde die Möglichkeit, zwei weitere Haupt- und vier weitere Ersatzpersonen als technische Ansprechpartner zu benennen. Der technische Hauptansprechpartner ist verantwortlich für

- 1) die Überwachung der Serviceanfragen und
- 2) die Entwicklung und Implementierung von Störungsbehebungsprozessen im Unternehmen des Kunden.

Die technischen Ersatzansprechpartner sind für die Lösung von Nutzerproblemen (User Support) zuständig.

Für die Benennung zusätzlicher technischer Ansprechpartner kann eine Gebühr erhoben werden.

EASY kann protokollierte Serviceanfragen der technischen Ansprechpartner des Kunden überprüfen und spezifische

Schulungen empfehlen, um Serviceanfragen zu vermeiden, die durch eine solche Schulung verhindert werden würden.

Programm-Updates

Update bezeichnet ein späteres Release des Programms, das EASY seinen Kunden mit Pflegevertrag für Programmlizenzen ohne zusätzliche Lizenzgebühren, außer ggf. Versandkosten, zur Verfügung stellt. Voraussetzung ist, dass der Kunde Pflegeleistungen beauftragt hat, die Software-Updates für solche Lizenzen im jeweiligen Zeitraum beinhalten.

Updates enthalten keine Releases, Optionen oder zukünftige Programme, die EASY separat lizenziert. Updates werden bereitgestellt, wenn sie verfügbar sind (wie von EASY festgelegt) und umfassen ggf. nicht alle Versionen, die bisher für ein von EASY erworbenes Programm verfügbar waren. EASY ist nicht verpflichtet, zukünftig weitere Programme (Nachfolgeprodukte) oder besondere Funktionen zu entwickeln.

Alle zur Verfügung gestellten Updates werden dem Kunden geliefert oder zum Download zur Verfügung gestellt. Bei Auslieferung erhält der Kunde, falls technisch möglich und sinnvoll, eine Update-Kopie für jedes unterstützte Betriebssystem, für das die Programmlizenzen beauftragt wurden. Der Kunde ist für das Kopieren, Herunterladen und Installieren der Updates verantwortlich.

Recht auf Einstellung der Softwarepflege

Es kann im Rahmen des Produktlebenszyklus von EASY-Produkten notwendig werden, die Softwarepflege für bestimmte Programmreleases (einschließlich eingebetteter Programme von Drittanbietern, für die der Hersteller oder Anbieter solcher Programme den Support eingestellt hat und / oder für die der Support nach Ermessen der EASY nicht mehr praktikabel ist) einzustellen. Daher behält sich EASY dieses Recht vor.

Für einzelne Programmreleases kann EASY weitere Festlegungen für einen Lifecycle-Support treffen (siehe unten). Änderungen an den Informationen zur Einstellung des Supports sind vorbehalten.

First- und Second-Level-Support

Der Kunde ist verpflichtet, Organisationsstrukturen und Prozesse einzurichten und zu pflegen, die erforderlich sind, um den Nutzern Anwendungsunterstützung für in Wartung genommene EASY-Programme (im folgenden Abschnitt auch: Programme) anzubieten.

Diese Anwendungsunterstützung umfasst unter anderem (nicht abschließend)

- 1) eine direkte Beantwortung von Nutzeranfragen in Bezug auf Leistung, Funktionalität oder Bedienung der Programme,
- 2) eine direkte Beantwortung von Nutzeranfragen in Bezug auf Probleme oder Störungen bei den Programmen,
- 3) eine Diagnose der Probleme oder Störungen bei den Programmen.

Wenn der Kunde nach wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen nicht in der Lage ist, Probleme oder Störungen bei den unterstützten Programmen zu diagnostizieren oder zu beheben, kann er sich für „Second-Level-Support“ an EASY wenden. Sie haben wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen zu unternehmen, um EASY den notwendigen Zugang (z. B. Zugang zu Repository-Dateien, Protokoll-dateien oder Datenbanksauszügen) zu ermöglichen, der für den Support erforderlich ist.

Der First- bzw. Second-Level-Support umfasst

- 1) eine Diagnose der Probleme oder Störungen bei den unterstützten Programmen und
- 2) vertretbare wirtschaftliche Anstrengungen zur Behebung der gemeldeten und nachweisbaren Fehler bei unterstützten Programmen, damit diese unterstützten Programme in allen wesentlichen Punkten wie in der zugehörigen Dokumentation beschrieben funktionieren.

EASY kann von den technischen Ansprechpartnern des Kunden protokollierte Serviceanfragen überprüfen und spezifische Struktur- und Prozessänderungen empfehlen, um den Kunden bei den oben empfohlenen Standardverfahren zu unterstützen.

Drittanbieter-spezifische Supportbedingungen

Der Kunde muss eine unterstützte Systemumgebung – einschließlich Anwendungen und Plattformen – aufrechterhalten, um Wartung und Support zu erhalten. Wenn ein Anbieter den Support für sein Produkt einstellt oder künftig Support nur noch entgeltlich anbietet, muss der Kunde möglicherweise auf eine aktuelle, von EASY empfohlene oder vorgeschriebene und unterstützte Produkt-, Anwendungs-, Hardwareplattform-, Framework-, Datenbank- und/oder Betriebssystemkonfiguration auf eigene Kosten aufrüsten, um weiterhin Wartungs- und Supportdienste von EASY zu erhalten.

3. Regelungen für lebenslangen Support

- Standardsupport (auch als „Softwarewartung & -Support“ oder „Softwarewartung“ bezeichnet und im Auftrag ausgewiesen)
- Erweiterter Support (sofern angeboten und vereinbart)
- Lifetime-Support (sofern angeboten und vereinbart)

Eine Beschreibung der unter Standardsupport, Erweitertem Support und Lifetime-Support verfügbaren Leistungen erfolgt nachstehend.

4. EASY Wartungs- und Support-Level

Software-Updates und Software-Support:

Programme, für die im Rahmen des Produktsupport-Lebenszyklus von EASY der Standardsupport verfügbar ist, erhalten Software-Updates (Wartung) und -Support.

4.1 Standardsupport

Standardsupport ist ab dem Datum verfügbar, ab dem ein Release des EASY Softwareprogramms allgemein verfügbar wird.

4.1.1. Der Standardsupport umfasst

- Programm-Updates, Fehlerkorrekturen, Sicherheitswarnungen und kritische Patch-Updates
- Major-Releases, sofern und soweit EASY diese entwickelt und zur Verfügung stellt, und dazu in der Regel erhältliche Minor- und Wartungs-(SR-)Releases, ausgewählte funktionale Releases und Aktualisierungen der Produktdokumentation.
- Hilfe bei Serviceanfragen 8 Stunden am Tag, 5 Tage die Woche, werktags (Montag bis Freitag zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr MEZ, mit Ausnahme von bundeseinheitlichen und nordrhein-westfälischen Feiertagen sowie von Heiligabend (24. Dezember) und Silvester (31. Dezember)).
- Zugang zum Kundensupport-Portal (24/7-Kundensupport-Ticketssystem; webbasierte Aufgabe von Tickets; Tickets werden am gleichen oder folgenden Arbeitstag bearbeitet);

einschließlich der Möglichkeit zur Online-Aufgabe von Serviceanfragen, sofern von EASY angeboten.

- Nicht-technischer Kundendienst während der üblichen Geschäftszeiten.

Für folgende Produkte gelten besondere Regelungen.

4.1.2. Produkte der ECM-Produktreihe (Enterprise Content Management-Produkte einschließlich EASY for SAP):

- 1) **Wartung und Support (einschließlich Bugfixing)** enden drei (3) Jahre nach Erscheinen der ersten Version des Major Releases (z. B. 5.0). Die Pflege wird fortgesetzt, sofern kein neues Major Release erschienen ist und das Produkt noch nicht den Status „End-of-Life“ (EOL) erreicht hat.
- 2) Die Softwarepflege für ein Major-Release kann nach Ablauf der drei Jahre für höchstens zwei (2) weitere Jahre fortgesetzt werden, sofern kein neues Major Release veröffentlicht wurde; dies steht im Ermessen der EASY.
- 3) Fehler und Mängel werden ausschließlich im letzten Stand des auf dem Major-Release basierenden Minor- und Service-Releases behoben.
- 4) **Minor-Release:** Die Pflege eines Minor-Releases endet mit dem Erscheinen eines neuen Minor-Releases innerhalb desselben Major Releases. In diesen Fällen erfolgt die Pflege im Rahmen von Service-Releases (SR).
- 5) **Service-Release:** Korrekturen innerhalb eines Service-Releases werden in einem darauffolgenden Service-Release oder Minor-Release zur Verfügung gestellt.

Genauere Informationen zum End-of-Life von Programmen finden Sie unter <https://easy-software.com/de/services/support/versionliste/>.

4.1.3 Produkte der PCM-Produktreihe (SAP):

Wartung und Support für ein bestimmtes Release eines Programms enden nach Erscheinen des zweiten Nachfolge-Releases dieses Programms, aber spätestens zwei Jahre nach der Veröffentlichung des jeweiligen Releases. Falls von EASY angeboten, kann der Support für bestimmte Software-Releases mit einem Erweiterten Support um weitere zwei (2) Jahre verlängert werden. Mit Ausnahme ggf. unten genannter Fälle wird in diesem Fall zusätzlich zur Wartungs- und Supportgebühr eine Gebühr für den Erweiterten Support für jeden Zeitraum fällig, für den der Erweiterte Support beauftragt wird.

Alternativ, falls angeboten, kann der Support mit einem Platin-Support verlängert werden, der nur dann verfügbar ist, wenn der Kunde Wartung und Support für seine EASY Programme beauftragt hat.

4.2 Erweiterter Support (Extended Support)

Erweiterter Support ist für bestimmte EASY-Software-Releases verfügbar, nachdem der Standardsupport ausgelaufen ist.

Wird Erweiterter Support angeboten, ist er im Allgemeinen für zwei (2) Jahre nach Ablauf des Standardsupports und nur für das letzte Release (terminal patch set) eines Programms verfügbar („Last Patch Cut“).

Sofern in diesem Abschnitt nicht anders angegeben, erhalten unterstützte Programmreleases, für die der Erweiterte Support verfügbar ist, Softwarewartung und -Support beschränkt auf Folgendes:

- Programm-Updates, Fehlerkorrekturen, Sicherheitswarnungen und kritische Patch-Updates
- Upgrade-Skripte (Verfügbarkeit richtet sich nach dem lizenzierten Programm)
- Major-Releases, sofern und soweit EASY diese entwickelt und zur Verfügung stellt, und dazu in der Regel erhältliche Minor- und Wartungs-(SR-)Releases, ausgewählte funktionale Releases und Aktualisierungen der Produktdokumentation.
- Hilfe bei Serviceanfragen von Montag bis Freitag zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr MEZ, mit Ausnahme von bundeseinheitlichen und nordrhein-westfälischen Feiertagen sowie von Heiligabend (24. Dezember) und Silvester (31. Dezember)
- Zugang zum Kundensupport-Portal (24/7-Kundensupport-Ticketsystem; webbasierte Aufgabe von Tickets; Tickets werden am gleichen oder folgenden Arbeitstag bearbeitet); einschließlich der Möglichkeit zur Online-Aufgabe von Serviceanfragen, sofern von EASY angeboten.

Der Erweiterte Support beinhaltet nicht:

- Freigabe der Software für den Einsatz im Zusammenhang mit neuen oder (noch) nicht von EASY getesteten Produkten / Produktversionen von Drittanbietern.

4.3 Lifetime-Support

Der Lifetime-Support ist nach Ablauf des Standard- bzw. Extended-Supports verfügbar. Da Programmreleases beim Lifetime-Support nicht mehr im vollen Umfang unterstützt werden, sind Informationen und Leistungen für diese Releases ggf. nur noch eingeschränkt (nach Best-Effort) verfügbar. Sofern in diesem Abschnitt nicht anders angegeben, erhalten Programmreleases, für die der Lifetime-Support verfügbar ist, Softwarewartung und -Support nach best-effort beschränkt auf Folgendes:

- Nur die Programm-Updates, Fehlerkorrekturen, Sicherheitswarnungen und kritische Patch-Updates, die während des Standardsupports bzw. des „Erweiterten Supports“ erstellt wurden (sofern angeboten und erst nach Ablauf des Erweiterten Supports)
- Steuerrechtliche, gesetzliche und regulatorische Aktualisierungen (Verfügbarkeit richtet sich nach dem Land und/oder Programm): nur die, die sich während des Standardsupports bzw. des „Erweiterten Supports“ ergeben haben (sofern angeboten)
- Upgrade-Skripte (Verfügbarkeit richtet sich nach dem lizenzierten Programm): nur die, die während des Standardsupports bzw. des „Erweiterten Supports“ erstellt wurden (sofern angeboten und erst nach Ablauf des erweiterten Supportzeitraums)
- Lieferung von Major-Releases, sofern und soweit EASY diese entwickelt und zur Verfügung stellt, und dazu ggf. erhältliche Minor- und Wartungs-(SR-) Releases, (sofern und soweit angeboten) ausgewählte funktionale Releases und Aktualisierungen der Produktdokumentation; Implementierungsleistungen bleiben kostenpflichtig.
- Hilfe bei Serviceanfragen: 8 Stunden am Tag, 5 Tage die Woche, werktags (Montag bis Freitag zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr MEZ, mit Ausnahme von bundeseinheitlichen und nordrhein-westfälischen Feiertagen sowie von Heiligabend (24. Dezember) und Silvester (31. Dezember)).
- Zugang zum Kundensupport-Portal (24/7-Kundensupport-Ticketsystem; webbasierte Aufgabe von Tickets; Tickets werden am gleichen oder folgenden Arbeitstag bearbeitet); einschließlich der Möglichkeit zur Online-Aufgabe von Serviceanfragen, sofern von EASY angeboten.

- Nicht-technischer Kundendienst während der üblichen Geschäftszeiten.

Der Lifetime-Support beinhaltet nicht:

- Neue Programm-Updates, Fehlerkorrekturen, Sicherheitswarnungen und kritische Patch-Updates innerhalb des Minor-Release-Zyklus
- Neue steuerrechtliche, gesetzliche und regulatorische Aktualisierungen
- Neue Upgrade-Skripte
- Freigabe des Programms für den Einsatz im Zusammenhang mit neuen oder (noch) nicht von EASY getesteten Produkten /Produktversionen von Drittanbietern
Verfügbarkeit „rund um die Uhr“ (24x7) und Reaktionszusagen für Serviceanfragen der Prioritätsstufe 1 gemäß Abschnitt „Definition der Prioritätsstufen“ (s.u.)
- Früher herausgegebene Fehlerkorrekturen oder Updates, die EASY nicht mehr unterstützt.

5. Zusätzliche kostenpflichtige Supportleistungen

5.1 Service Request Packages für Partner

Service Request Packages sind für Mitglieder des EASY Partnerprogramms verfügbar, wenn dies im Partnervertrag ausdrücklich geregelt ist.

Service Request Packages bieten webbasierten technischen Support in Form von Paketen aus 10 oder 25 Serviceanfragen, die aber keine Updates umfassen und nicht für alle Programme erhältlich sind. Wenden Sie sich zur Verfügbarkeit dieses Angebots bitte an Ihren vertrieblichen Ansprechpartner bei EASY.

Service Request Packages haben ab dem Kaufdatum eine Gültigkeit von einem Jahr.

Ungenutzte Serviceanfragen verfallen, je nachdem was früher eintritt, nach

- 1) Ablauf des einen Jahres oder
- 2) Ablauf des EASY Partnerstatus, sofern dieser Status nicht verlängert wird.

Der Zugang zu Portal wird für Serviceanfragen eingeschränkt, wenn die letzte bezahlte Serviceanfrage abgeschlossen ist.

5.2 Remote Administrator Package

Das EASY Remote Administrator Package bietet ein flexibel zu nutzendes Stundenkontingent für remote zu erbringende Dienstleistungen der EASY. Ein Remote-Zugang (VPN, TeamViewer, usw.) ist Voraussetzung für die Erbringung der Dienstleistung. Das Stundenkontingent ist für ein Jahr ab dem Bestelldatum abrufbar. Dienstleistungen aus einem EASY Remote Administrator Package setzen einen wirksamen Softwarepflegevertrag für das eingesetzte EASY-Lizenzpaket voraus.

- Remote Administrator Basic Package (3240-0015)
6 Stunden (binnen 12 Monaten ab Buchungszeitpunkt)
- Remote Administrator Enhanced Package (3240-0016)
15 Stunden (binnen 12 Monaten ab Buchungszeitpunkt)
- Remote Administrator Premium Package (3240-0017)
25 Stunden (binnen 12 Monaten ab Buchungszeitpunkt)

Die Zeiterfassung erfolgt minutengenau.

5.3. Besondere Bestimmungen über Pflege- und Wartungsleistungen „Premium“ für die Produktgruppe „ECM – Open Systems“ der EASY SOFTWARE (Service-Nummer 3240-0002)

5.3.1 Inhalt

5.3.1.1 EASY übernimmt vom Besteller / Auftraggeber (im Folgenden: Kunde) für die in einem Lizenzvertrag oder der Auftragsbestätigung aufgeführten Produkte die Pflege und Wartung „Premium“. Ziel dieser Pflege- und Wartungsbedingungen ist es, den Kunden noch gezielter als bei einer „Standardwartung“ bei der Behebung von Systemstörungen durch EASY zu unterstützen. So sollen z.B. ungeplante Systemausfälle in Anzahl und Dauer so gering wie möglich gehalten werden.

5.3.1.2 Für die Pflege und Wartung von Produkten mit Einsatz von EASY

ECM der EASY SOFTWARE gehen die nachfolgenden Regelungen den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EASY zur „Standardwartung“ vor. Zugrunde liegen muss ein wirksamer Softwarepflegevertrag. Auf die Geltung der nachfolgenden Regelungen wird in dem Lizenzvertrag bzw. in der jeweiligen Auftragsbestätigung hingewiesen.

5.3.2 Umfang der Premium-Leistungen

5.3.2.1 Zu den vertraglichen Leistungen der Pflege und Wartung „Premium“ zählen die folgenden aufgeführten Leistungen in den Zeiten „Montag bis Freitag“ (08:00 Uhr – 18:00 Uhr) mit Ausnahme von bundeseinheitlichen und nordrhein-westfälischen Feiertagen sowie mit Ausnahme von Heiligabend (24.12.) und Silvester (31.12.).

5.3.2.2 Störungsmeldungen und Anfragen

Störungen und Anfragen können der EASY durch eingewiesene und autorisierte Mitarbeiter des Kunden über das Supportportal der EASY sowie über die Mailadresse „support@easy.de“ übermittelt werden. Die Einweisung in das Supportportal erfolgt für die Mitarbeiter des Kunden mindestens durch Übermittlung eines „EASY Anwenderhandbuchs zur Nutzung des Web-Portals für den Support“.

Die zu autorisierenden Mitarbeiter und ein namentlich verantwortlicher Ansprechpartner des Kunden werden spätestens einen Monat nach Vereinbarung über eine Pflege und Wartung „Premium“ durch den Kunden benannt. Wechsel der Zuständigkeiten sind der EASY schriftlich anzuzeigen.

5.3.2.3 Wartungsleistung

EASY übernimmt folgende Serviceleistungen für die in der Auftragsbestätigung aufgeführten Softwareprodukte.

Softwarepflege:

Kostenlose Lieferung von Software-Updates und Upgrades der in der Auftragsbestätigung aufgeführten Softwarelizenzen. Für die Pflege gelieferter Software von Drittanbietern, die in der Auftragsbestätigung gesondert aufgeführt sind, gelten die in einer Anlage zur Auftragsbestätigung beigefügten Regelungen der jeweiligen Hersteller.

Reaktionszeiten:

Die Reaktionszeiten für die Bearbeitung von Incidents sind abhängig von der jeweiligen Priorität eines Tickets. Die Priorität errechnet sich aus den beiden Werten Auswirkung und Dringlichkeit:

Auswirkung	Dringlichkeit		
	Hoch	Mittel	Niedrig
Hoch	Prio 1	Prio 2	Prio3
Mittel	Prio 2	Prio 3	Prio 4
Niedrig	Prio 3	Prio 4	Prio 4

Die Auswirkung beschreibt den Einfluss des Fehlers auf den Betrieb der EASY-Lösung. Hier fließt ein, wie wichtig ein System innerhalb des Geschäftsprozesses ist und welche Beeinträchtigungen durch die vorhandene Störung entsteht.

Die Dringlichkeit orientiert sich an den Symptomen der Störung:

- Arbeiten ist nicht oder aber nur unter massiven Einschränkungen möglich (Hoch)
- Arbeiten ist mit einigen Einschränkungen möglich (Mittel)
- Arbeit ist unter kaum bemerkbaren Einschränkungen möglich (Niedrig)

Die Reaktionszeit definiert die Zeit, die zwischen der Eröffnung eines Tickets und dem Beginn einer qualifizierten Bearbeitung vergeht. Die Berechnung der Zeit wird nur innerhalb der vereinbarten Servicezeiten vorgenommen. Wird ein Ticket außerhalb der vereinbarten Servicezeiten eröffnet, beginnt die Berechnungszeit am darauffolgenden Arbeitstag.

Folgende Reaktionszeiten werden hiermit vereinbart:

Prio 1	4 Stunden
Prio 2	1 Arbeitstage
Prio 3	2 Arbeitstage
Prio 4	3 Arbeitstage

Störungsbehebung:

EASY ist bemüht, eine auftretende Störung möglichst schnell und effizient zu beheben. Die Behebung der Störung wird, soweit es technisch möglich bzw. zu verantworten ist, als Fernwartung durchgeführt, um die Bearbeitungszeiten zu minimieren.

5.3.2.4 Kundenbetreuungsteam

Neben dem vertrieblichen Ansprechpartner steht im Rahmen der „Premium“- Leistungen ein zugeordnetes Kundenbetreuungsteam zur Verfügung. Dies dient dem Kunden als zentraler Ansprechpartner für Problemstellungen im Bereich Wartung und Pflege.

5.3.2.5 Ausschluss

Die Wartung der eingesetzten Hardware, der Betriebssystemumgebung und des Netzwerks ist ausgeschlossen. Gegebenenfalls muss eine gesonderte Vereinbarung getroffen werden.

Folgende Serviceleistungen sind nicht Im Wartungspreis enthalten:

- Installation zum Zwecke der erstmaligen Herstellung der Betriebsbereitschaft sowie Durchführung der Installationen von Updates
- die Entwicklung von Softwareprogrammen, die andere Funktionen aufweisen als in der Produktbeschreibung festgeschrieben
- die Einführung und Schulung des Kunden
- die Fehlerbeseitigung und Beratung bei Fehlern, die auf eine fehlerhafte Bedienung durch den Kunden zurückzuführen sind
- die Wiederherstellung von Datenbeständen und Systemumgebung, die nicht eindeutig durch Eingriffe von EASY hervorgerufen wurden.

5.3.3 Rechte und Pflichten des Kunden

5.3.3.1 Solange EASY zur Wartung verpflichtet ist, lässt der Kunde alle wartungs- und sonstigen relevanten Arbeiten an den zu wartenden Produkten nur durch EASY oder nach vorheriger Einwilligung der EASY durch Dritte ausführen.

5.3.3.2 Der Kunde ist verpflichtet, die durch ihn selbst durchzuführenden administrativen Arbeiten ausschließlich nach Anleitung der EASY auszuführen und zu protokollieren.

5.3.3.3 Der Kunde verpflichtet sich, ein funktionstüchtiges Testsystem aufzubauen, auf dem alle Modifikationen der Software unter Bedingungen getestet werden können, die den Produktionsbedingungen so weit wie möglich angenähert sind. Dies gilt insbesondere für vom Kunden selbst vorgenommene Modifikationen sowie vor dem Einspielen neuer Release-, Versions- oder Korrekturstände der Software.

5.3.3.4 Der Kunde ist verpflichtet, der EASY die für die Erbringung der Wartungsleistung notwendige Mitwirkung zu gewähren.

5.3.3.5 Der Kunde ist für die Sicherung seiner Daten auf geeigneten Medien sowie für die Aufbewahrung dieser Datenträger zuständig. Ebenso für den regelmäßigen Test zum erfolgreichen Wiederherstellen des gesicherten Systemzustands.

5.3.3.6 Der Kunde ist verpflichtet, der EASY die für die Einhaltung ihrer Pflichten notwendigen Dokumente und Informationen zur Verfügung zu stellen.

5.3.4 Rechte und Pflichten der EASY

5.3.4.1 EASY ist verpflichtet, die Zugangsprotokollprüfung des Kunden einzuhalten.

5.3.4.2 EASY ist verpflichtet, die vom Kunden übermittelten Daten nur für die Systemwartung zu verwenden.

5.3.4.3 EASY ist verpflichtet, auf Anfrage dem Kunden einen Bericht über die erfolgten und die geplanten Serviceleistungen vorzulegen.

5.3.4.4 EASY behält sich das Recht vor, Teile der vertraglich vereinbarten Pflege- und Wartungsleistungen in Kooperation mit autorisierten Servicepartnern datenschutzkonform zu erbringen. Die dauerhafte Übertragung der Leistungen erfolgt nur nach Rücksprache und Abstimmung mit dem Kunden.

5.3.4.5 EASY gewährt für die jeweils aktuelle Version der lizenzierten Software bis zum gegenüber dem Ansprechpartner gem. Ziff. 2.1. wirksam angekündigten End-of-Life des Produkts die vereinbarten Premium-Pflege- und Wartungsleistungen. Wenn von EASY keine Folgeversion (neues Release) angeboten wird, können die Parteien im Einzelfall eine verlängerte Pflege- und Wartungszeit vereinbaren.

5.3.4.6 Die von EASY zu erbringenden Pflege- und Wartungsleistungen für Software schließen nicht Softwareerweiterungen, Projektentwicklungen bzw. server- oder clientseitiges Coding (z.B. Skripte) ein, die vom Kunden selbst erstellt oder modifiziert wurden.

5.3.4.7 EASY behält sich das Recht vor, die für den Kunden vorgenommenen Konfigurationen der Software zur Optimierung der Supportunterstützung zu kopieren und zu nutzen.

5.3.5 Pflege- und Wartungsentgelt (Pflegeentgelt)

5.3.5.1 Die Zahlung des Pflegeentgelts für die Pflege- und Wartungsleistung „Premium“ zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer erfolgt jährlich im Voraus auf das Konto der EASY. Die Höhe des Pflegeentgelts ist in der Auftragsbestätigung aufgeführt.

5.3.5.2 Leistungen für die Behebung von nicht von EASY zu vertretenden Fehlern sind gesondert abzurechnen.

5.3.5.3 EASY behält sich vor, die Preise an die Höhe der tatsächlichen Aufwendungen und Erfordernisse für Pflegeleistungen anzupassen. Über eine etwaige Erhöhung wird EASY den Kunden drei Monate vor Fälligkeit, frühestens zum Ende der vereinbarten Mindestlaufzeit informieren. Zwischen zwei aufeinanderfolgenden Preiserhöhungen müssen im Allgemeinen wenigstens 12 Monate liegen. Der Kunde erhält mit der Preisanpassung zugleich eine aktualisierte Auftragsbestätigung.

5.3.6 Eingriff in das System

5.3.6.1 Eingriffe bzw. Änderungen an Programmen und Systemumgebungen durch den Kunden und/oder Dritte stellen eine schwerwiegende Beeinträchtigung der Serviceleistung dar.

5.3.6.2 Eine Leistungsverpflichtung der EASY besteht in solchen Fällen nur, wenn der ursprüngliche Zustand der überlassenen Programme wiederhergestellt ist.

5.3.6.3 Soweit EASY nach gesonderter vorheriger Vereinbarung Arbeiten für die Wiederherstellung des ursprünglichen Zustandes ausführt, werden diese unabhängig von dem Servicevertrag gesondert berechnet.

5.3.7 Beginn der Wartung

Wann das Pflege- und Wartungsverhältnis „Premium“ beginnt, bestimmen die Parteien in dem Softwarelizenz- oder -pflegevertrag bzw. in einer Auftragsbestätigung. Ab dem 31.12. des ersten Jahres nach Vertragsschluss deckt sich die Laufzeit mit der Laufzeit der Standardwartung, sofern die Parteien nichts Anderes geregelt haben.

5.4 Internationaler 24/7 1st-Level-Support

Leistungsbeschreibung

EASY bietet einen international verfügbaren 24/7-Support (im Folgenden: „24/7-Service“) an.

Für die Erbringung dieses 24/7-Service erforderlich ist ein bestehender und von dem Kunden fristgerecht vergüteter Standard-Softwarepflegevertrag mit EASY für die unterstützte Software. Dieser Standard-Softwarepflegevertrag kann über den Bezug auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen „Softwarewartung und -Support“ oder die „Richtlinie für Softwarepflege (Wartung und Support)“ der EASY oder durch ein Individualvertrags mit EASY vereinbartes SW-Pflegeverhältnis zustande kommen.

Nötig für die Erbringung des 24/7-Service ist ferner ein zwischen EASY und dem Kunden vorab schriftlich abgestimmter Prozess, der die Zugänge zum Kundensystem im Störfall regelt. Ein Zugriff auf die Systeme kann z.B. über TeamViewer, VPN Clients, Citrix Server oder ähnliche Tools vertraglich vereinbart werden. Die so vereinbarten Zugangswege werden in der Projektdokumentation dokumentiert. Der Kunde muss mit dem Zugriff auf seine Systeme durch Tochtergesellschaften der EASY und deren Subunternehmer mit Sitz in anderen Ländern einverstanden sein. Die EASY unterhält mit den in einem

solchen Prozess Beteiligten entsprechende Verträge nach der EU-DSGVO.

Der Service wird in englischer oder deutscher Sprache erbracht. Der Kunde muss während der Servicezeiten einen qualifizierten, der englischen Sprache ausreichend mächtigen Ansprechpartner zur Verfügung stellen, der administrativen Zugang zu den verwendeten Systemen hat oder in der Lage sein muss, einen solchen Zugang sicherzustellen.

Leistungsumfang des 24/7-Service

- Der 24/7 Support beginnt spätestens 1 Stunde nach Eingang der Störungsmeldung in den Systemen der EASY und mit der Qualifizierung durch einen ausgebildeten 1st-Level-Mitarbeiter.
- Servicezeiten für diesen Service sind Montag bis Sonntag von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr.
- Die Zugänge der EASY zum Kundensystem erfolgen ausschließlich über die vereinbarten und dokumentierten Zugangswege.
- EASY erstellt eine qualifizierte Analyse der Fehlerursache
- EASY löst bekannte und dokumentierte Fehler
- Nicht gelöste Fehler werden an die nachfolgende Support-Organisation weitergemeldet und zur Lösung übertragen

6. Webbasiertes Kundensupport-Portal

EASY Support HelpDesk

Der EASY Support HelpDesk ist eine EASY Website zur Unterstützung des Software-Supports:

<https://projects.easy.de/servicedesk/customer/portal/1>.

Der Zugang zum EASY Support HelpDesk unterliegt den Nutzungsbedingungen für den EASY Support HelpDesk, die auf der Website zu finden sind. Die Nutzungsbedingungen für den EASY Support HelpDesk können nach Ermessen von EASY geändert werden. Nur vom Kunden benannte technische Ansprechpartner haben Zugang zum EASY Support HelpDesk.

7. Tools zur Durchführung von technischen Supportleistungen

EASY kann Kollaborationstools (z. B. Tools, die EASY mit Ihrer Einwilligung den Zugriff auf das Computersystem des Kunden ermöglichen (z. B. Skype, TeamViewer, WebEx oder EASY Eileen) und andere Softwaretools (z. B. Tools zur Unterstützung bei der Erhebung und Übermittlung von Konfigurationsdaten (z. B. EASY Eileen) zur Verfügung stellen, um die Problemlösung zu unterstützen.

Diese Tools werden unter besonderen Bedingungen lizenziert und können zusätzlichen Bestimmungen unterliegen, die mit den Tools zur Verfügung gestellt werden.

Einige Tools sind für die Erhebung von Informationen zur Konfiguration der Computerumgebung des Kunden („Tool-Daten“) bestimmt und ermöglichen nicht den Zugriff auf oder die Erhebung bzw. Speicherung von personenbezogenen Daten (mit Ausnahme von Kontaktdaten für den technischen Support) oder von Geschäftsdaten in der Computerumgebung des Kunden.

Durch die Nutzung der Tools willigt der Kunde in die Übermittlung seiner Tool-Daten für die Erbringung reaktiver und proaktiver technischer Supportleistungen an EASY ein. Darüber hinaus können die Tool-Daten von EASY verwendet werden, um den Kunden bei der Verwaltung seines EASY Produktportfolios zu unterstützen, um die

Einhaltung von Lizenz- und Leistungsanforderungen zu gewährleisten und um EASY bei der Verbesserung des Produkt- und Dienstleistungsangebots zu unterstützen.

Einige der Tools sind ggf. so ausgelegt, dass der Kunde automatisch oder regelmäßig eine Verbindung herstellt und er möglicherweise keine separate Mitteilung über die Verbindung erhält. Der Kunde ist für die Wartung des Telekommunikations-Gateways verantwortlich, über das die Tools die Tool-Daten an EASY übermitteln. Die Verwendung der Tools ist freiwillig und muss der Datenschutz-Grundverordnung der EU (DSGVO) entsprechen. Die Weigerung, die Tools zu verwenden, kann EASY die Erbringung der technischen Supportleistungen jedoch erschweren. EASY bietet dazu den Abschluss einer speziellen Datenschutzvereinbarung (ADV, DViA, DPA) an.

Weitere Einzelheiten zu einigen der aktuellen Tools, die EASY für technische Supportleistungen nutzt, zu den erhobenen Daten und wie sie verwendet werden, sind in einem Whitepaper aufgeführt, das dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung gestellt wird. Für genauere Informationen zu den Tools und ihrer Verfügbarkeit kann sich der Kunde auch an seinen vertriebliehen Ansprechpartner bei EASY oder den Kundensupport wenden.

Wenn EASY in der Dokumentation eines Tools, in der Richtlinie für Softwarepflege (Maintenance and Support Rules), in einem Auftrag oder einer Readme-Datei ausdrücklich darauf hinweist, dass ein Tool unter gesonderten Lizenzbedingungen („Besondere Nutzungsbedingungen“) bereitgestellt wird, gelten die Bedingungen für den Zugriff des Kunden auf das Tool und dessen Nutzung.

Laut Dokumentation oder Readme-Datei des Tools ist ggf. eine eingebettete Drittanbietersoftware oder unter besonderen Nutzungsbedingungen lizenzierte Drittanbietersoftware (z. B. MongoDB oder OpenJDK) erforderlich, um auf die Tools zugreifen oder sie ausführen zu können. Die Rechte des Kunden zur Nutzung eines Tools oder einer Software, die unter besonderen Nutzungsbedingungen lizenziert sind, werden durch seine Vereinbarung mit EASY in keiner Weise eingeschränkt oder verändert.

8. Datenschutzerklärung und IT-Sicherheit für den Kundensupport

EASY leistet Wartung und Support gemäß der unter <https://easy-software.com/de/datenschutzerklaerung/> verfügbaren Datenschutzerklärung sowie der nach DSGVO abgeschlossenen Datenschutzvereinbarungen.

EASY setzt sich umfassend für die Sicherheit der Wartungs- und Supportleistungen des Kunden ein. Bei der Erbringung standardmäßiger technischer Supportleistungen hält sich EASY an IT-Sicherheitsstandards des Kunden.

Die Sicherheitsstandards für Wartung und Support können aufgrund gesetzlicher Änderungen oder nach Ermessen von EASY geändert werden. EASY wird das in den Standards des Kunden und ggf. in den Wartungs- und Supportregeln angegebene Schutzniveau innerhalb des Zeitraums, für den Wartungs- und Supportentgelte bezahlt wurden, jedoch nicht maßgeblich herabsetzen.

Zu beachten ist, dass die Pflegeleistungen und die dazu genutzten Systeme der EASY nicht automatisch für spezielle Sicherheits- und Datenschutzanforderungen ausgelegt sind, die für die Speicherung oder Verarbeitung bestimmter Arten von sensiblen Daten erforderlich sein können. Informationen darüber, wie besonders sensible Daten

aus Anfragen des Kunden entfernt werden können, sind über den EASY Support erhältlich.

DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung der Europäischen Union)

Ungeachtet der oben genannten Einschränkung haben einige Kunden außerhalb der Europäischen Union (EU) möglicherweise Vereinbarungen mit EASY getroffen, die den Umgang des Kundensupports mit den personenbezogenen Daten von Personen mit Wohnsitz in der Europäischen Union (EU) oder im Europäischen Wirtschaftsraum („personenbezogene Daten aus der EU und dem EWR“) regeln. Wenn der Kunde personenbezogene Daten aus der EU oder dem EWR im Rahmen der technischen Supportleistungen an EASY übermitteln möchten, muss er:

- EU-Standardvertragsklauseln oder eine Vereinbarung über die Datenübermittlung mit EASY abschließen, die sich speziell auf die technischen Supportleistungen bezieht und diese abdeckt.
- personenbezogene Daten aus der EU oder dem EWR nur in Anhängen zu Serviceanfragen über das EASY Support Kundenportal übermitteln
- personenbezogene Daten aus der EU oder dem EWR nicht in den Text von Serviceanfragen aufnehmen (mit Ausnahme der Kontaktinformationen, die EASY für die Beantwortung benötigt)
- bei Aufforderung durch EASY Support angeben, dass der Anhang der Serviceanfrage personenbezogene Daten aus der EU oder dem EWR enthalten kann.

9. Definition der Prioritätsstufen

Serviceanfragen und Incidents (Tickets) für EASY Software, für die wirksam Softwarepflege vereinbart ist, können online über das EASY Support Portal <https://projects.easy.de/servicedesk/customer/portal/1> übermittelt werden.

Die Priorität der Tickets wird vom Kunden und von EASY festgelegt und basiert auf den unten angegebenen Definitionen der Prioritätsstufen.

Prioritätsstufe 1

Situation:

Die produktive Nutzung der unter Pflege stehenden Software ist nicht möglich oder so stark beeinträchtigt, dass der Kunde die Arbeit nicht mehr angemessen fortsetzen kann. Der Nutzbarkeit ist komplett ausgefallen. Der Betrieb ist für den Kunden geschäftskritisch und es liegt ein Notfall vor.

Ein Ticket (Serviceanfrage) der Prioritätsstufe 1 hat eines oder mehrere der folgenden Merkmale:

- Korrupte Daten
- Eine für den Kunden geschäftskritische Funktion der Software ist nicht verfügbar
- Das System hat sich auf unbestimmte Zeit „aufgehängt“, verursacht inakzeptable oder unbestimmte Verzögerungen bei Ressourcen oder Reaktionen
- Das System stürzt ab, auch nach mehrmaligen Neustartversuchen.

In diesem Fall werden von EASY angemessene Anstrengungen unternommen, um auf Serviceanfragen der Prioritätsstufe 1 standardmäßig innerhalb von drei (3) Stunden zu reagieren.

Sofern in einer individuellen Vereinbarung über Premium Support oder in einem Managed Service Vertrag über einen 24/7-1h-Support nicht anders geregelt, bietet EASY für Serviceanfragen der Prioritätsstufe 1 für unter Pflege stehende Software standardmäßig eine 8-stündigen Support täglich an (der Service arbeitet 8 Stunden an 5 Wochentagen (Mo bis Fr), bis das Problem gelöst ist). Voraussetzung ist, dass der Kunde aktiv mit dem EASY-Personal zusammenarbeitet, das sich um die Lösung der Serviceanfrage der Prioritätsstufe 1 kümmert. Der Kunde muss dem EASY Support für den Zeitraum von 8 Stunden an 5 Werktagen (außer Samstag) einen Ansprechpartner zur Verfügung stellen, der vor Ort oder telefonisch erreichbar ist, um bei der Erfassung von Daten, Durchführung von Tests und Anwendung von Korrekturen zu helfen. EASY setzt voraus, dass der Kunde eine Einordnung in die Prioritätsstufe 1 mit Bedacht wählt, damit berechtigten Tickets der Stufe 1 die erforderlichen EASY-Ressourcen zugewiesen werden können. Sollte ein Kunde unberechtigt eine Serviceanfrage mit Prioritätsstufe 1 stellen, werden ihm die Kosten von EASY in Rechnung gestellt.

Prioritätsstufe 2

Situation:

Es liegt ein schwerwiegender Ausfall von Softwarefunktionalitäten oder des Diensts vor. Wichtige Funktionen stehen nicht zur Verfügung und es gibt keine akzeptable Zwischenlösung. Das Arbeiten ist jedoch mit einigen Einschränkungen möglich.

Prioritätsstufe 3

Situation:

Es liegt ein geringfügiger Ausfall von Softwarefunktionalitäten oder des Diensts vor. Die Auswirkungen bereiten Unannehmlichkeiten, die ggf. eine Zwischenlösung zur Wiederherstellung der Funktion erfordern.

Prioritätsstufe 4

Situation:

Der Kunde fordert Informationen, eine Verbesserung oder Klarstellung zur Dokumentation der Software an, aber es gibt keine Auswirkungen auf den Betrieb der Software. Es liegt kein Ausfall des Diensts vor. Der Systembetrieb wird durch das Ergebnis nicht behindert.

10. Kontaktdaten

Telefonnummern und Kontaktdaten sind auf der Website von EASY Support unter <https://easy-software.com/de/services/support/> erhältlich.