

## Software Wartungsvertrag – Software zur Dokumentenverarbeitung

Dieser Software Wartungsvertrag legt die Bestimmungen fest, unter denen sich Bottomline Technologies GmbH (das Unternehmen) gegenüber dem Kunden verpflichtet, Software Wartung, wie hierin beschrieben, zu erbringen und unterliegt den aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens. Widersprechen sich der Software Wartungsvertrag und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens, so ist dieser Software Wartungsvertrag maßgebend und bindend.

### Definitionen

Die folgenden Begriffe haben diejenige Bedeutung, die ihnen im Folgenden jeweils zugeschrieben wird. Alle anderen hier verwendeten spezifischen Begriffe haben diejenige Bedeutung, die ihnen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens zugeschrieben wird.

“Vorfall” meint jede einzelne Mitteilung, die das Support Center aufgrund eines Software Fehlers, Problems oder einer technischen Frage zur lizenzierten Software, empfängt.

“SLA” meint die Service Level Richtlinien, wie sie in Ziff. 13 dargestellt werden.

“SWV” meint diesen Software Wartungsvertrag.

“Software” meint die Softwareprodukte, die gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen lizenziert und in der Auftragsbestätigung beschrieben werden.

“Software Wartung” meint solche Services, wie sie in diesem SWV beschrieben werden.

“Support Center” meint das Personal und die Ressourcen des Unternehmens, die mit dem Eingang, der Erfassung und der Lösung oder der Erstellung von Umgehungslösungen im Zusammenhang mit Vorfällen befasst sind.

“Updates” meint Fehlerberichtigungen und Wartungs-Releases der Software, die vom Unternehmen von Zeit zu Zeit allgemein zur Verfügung gestellt werden.

“Upgrades” meint Verbesserungen der Software, die gelegentliche, strukturelle, funktionelle Verbesserungen und/oder Leistungsverbesserungen bewirken, die von dem Unternehmen von Zeit zu Zeit allgemein zur Verfügung gestellt werden.

### 1. Allgemeines

1.1 Alle Änderungen und Abwandlungen dieses SWV sind nur dann wirksam, wenn ihnen ein ordnungsgemäß bevollmächtigter Vertreter des Unternehmens schriftlich zugestimmt hat.

### 2. Preis

2.1 Die Preisgestaltung für Software Wartung wird zu dem dann gültigen Tarif als Prozentsatz des aktuellen Listenpreises der Software berechnet. Für den Fall, dass ein Preisnachlass auf die Software Wartung gewährt wird, bezieht sich dieser Preisnachlass nur auf das erste Jahr der Software Wartung; danach wird die Software Wartung zu den dann gültigen Tarifen des Unternehmens berechnet.

2.2 Preise unterliegen einer jährlichen Anpassung und richten sich jeweils nach dem zu Beginn einer jährlichen Wartungsperiode gültigen Standardtarif des Unternehmens.

### 3. Zahlung

3.1 Alle Beträge, die nach dieser Vereinbarung zu bezahlen sind, sind im Voraus zu zahlen, nicht rückerstattungsfähig und bleiben auch ungeachtet der Aussetzung der Services fällig, sofern letztere darauf beruht, dass der Kunde seine Pflichten nach diesem SWV nicht erfüllt.

### 4. Pflichten des Kunden

4.1 Zusätzlich zu den Pflichten des Kunden gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen erkennt der Kunde an, dass sich das Unternehmen für den Fall, dass die Software Wartung gekündigt oder aus irgendeinem Grund beendet wird, vor der erneuten Wartung der betroffenen Unternehmens-Software nach diesem SWV das Recht vorbehält, nach eigenem Ermessen: (a) eine Überprüfung vor Ort und/oder Reinstallation/Rekonfiguration dieser Software vorzunehmen, was nach den dann gültigen Tarifen berechnet wird; und (b) entweder Software Wartungsgebühren für den hinfälligen Wartungszeitraum zu berechnen oder dem Kunden eine neue Softwarelizenz für die gewartete Software zu den dann gültigen Tarifen anzubieten; oder (c) die Wartung zu verweigern.

### 5. Software Wartung

5.1 Hinsichtlich der in der Auftragsbestätigung beschriebenen Software wird das Unternehmen die Software Wartung in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieses SWV erbringen.

5.2 Das Unternehmen wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um auf Vorfälle in Übereinstimmung mit Ziff. 12 und 13 dieses SWV zu reagieren und, wo anwendbar, Fehlerberichtigungen an dem Objektcode der Software zu liefern, die im Rahmen der gewöhnlichen Geschäftsabläufe des Unternehmens zur Verfügung gestellt werden.

5.3 Die Software Wartung umfasst keine Services für Mängel oder Fehler, die aus Veränderungen der Software durch eine andere Person als das Unternehmen, aus einem Fehler einer anderen Software als der von dem Unternehmen nach diesem Vertrag gewarteten, einem Fehler oder einer Störung durch die Benutzung von nicht von dem Unternehmen zur Verfügung gestellter Hardware oder Software oder sonst aus einem Verschulden des Kunden oder eines seiner Angestellten oder Vertreter resultieren.

5.4 Von der Software Wartung sind ohne Zusatzkosten neue Upgrades und Updates umfasst; ausdrücklich ausgeschlossen sind allerdings die Änderung von Betriebssystemplattformen, neue Produkte, Funktionsmodule sowie Upgrades oder Updates, die wesentliche neue oder zusätzliche Funktionen beinhalten und von dem Unternehmen im Rahmen seiner Geschäftsabläufe separat berechnet und lizenziert werden.

5.5 Die Software Wartung umfasst keine Services zur Dokumentenverbesserung, zu Template Änderungen, Digitalisierungsservices und Beratung vor Ort, Software Installationen oder Schulungen. Diese Services werden von dem Unternehmen zu den geltenden Tarifen zur Verfügung gestellt.

5.6 Das Unternehmen bemüht sich, Software Wartung für die zwei jeweils letzten Upgrades durchzuführen. Wenn der Kunde die Software Wartung unterbricht, können zusätzliche Kosten gemäß Ziff. 4.1 vor Wiederaufnahme der Software Wartung anfallen.

5.7 Das Unternehmen wird, unter anderem, keine Wartung für Schnittstellen zu Adobe, Mail Servern, Print Servern, Druckgeräten (es sei denn, sie wurden von dem Unternehmen bereitgestellt), Druckertreibern, Betriebssystemen, Netzwerkdatenbanken und Buchführungssystemen durchführen.

5.8 Die Software Wartung umfasst keine Services vor Ort. Gemäß Ziff. 5.6 werden Services vor Ort auf Anfrage des Kunden zu den dann geltenden Tarifen zur Verfügung gestellt und werden auf Basis angemessener Anstrengungen erbracht, abhängig von Dringlichkeit und Schwierigkeit. Services vor Ort werden nicht in Rechnung gestellt, wenn nachgewiesen werden kann, dass der Vorfall auf einem Fehler der Software beruht oder durch deren Konfiguration/Implementierung durch Personal des Unternehmens verursacht wurde. Zur Klarstellung werden damit unter anderem folgende Fehlerursachen ausgeschlossen:

5.8.1 Konfigurierung durch Nicht-Unternehmenspersonal oder die Verschiebung der Software ohne Beaufsichtigung durch das Unternehmen.

5.8.2 Änderungen im technischen Umfeld des Unternehmens oder andere externe technische Änderungen dergestalt, dass sie die Leistung der Software beeinträchtigen.

5.8.3 Änderungen an Host-Daten des Kunden oder externen Systemen oder Daten.

## 6. Dauer

6.1 Dieser Vertrag bleibt für ein Jahr in Kraft und verlängert sich anschließend automatisch von Jahr zu Jahr, sofern er nicht zum Ablauf eines Wartungsjahres schriftlich gegenüber der jeweils anderen Partei unter Wahrung einer Frist von neunzig Tagen gekündigt wird.

## 7. Software Wartungsprozess

7.1 Das Support Center bietet allen Kunden mit einem laufenden Software Wartungsvertrag Beratung und technische Unterstützung an.

7.2 Allen Kunden ohne einen laufenden Software Wartungsvertrag wird telefonisch Unterstützung zu einem Preis von €500+MwSt. für einen Zeitraum von 24 Stunden ab dem Eingang einer gültigen Bestellung nach Maßgabe von Ziff. 5.6 angeboten.

### 7.3 Kontakt & Geschäftszeiten

Typ	Methoden zur Kontaktaufnahme	Geschäftszeiten	Zeitzone
Kundenbetreuung (Customer Support)	Kundenbetreuungsportal - <a href="http://www.bottomline.co.uk/">http://www.bottomline.co.uk/</a> Telefon: 0870 0818 250 oder 0118 925 8250	08:00-17:30 Montag - Donnerstag 08:00-17:00 Freitag (Feiertage ausgenommen)	DE

### 7.4 Pflichten und Verantwortlichkeit des Kunden:

7.4.1 Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb: Der Kunde ist zur vollständigen Offenlegung der Auswirkungen eines gemeldeten Vorfalls auf seine Produktionsumgebung zum Zeitpunkt des erstmaligen Berichts über den Vorfall verpflichtet. Diese Informationen beeinflussen unmittelbar die anfängliche Prioritätsstufe, die das Unternehmen dem Vorfall zuweist, und helfen dem Personal des Unternehmens, Unterstützungskapazitäten besser einzuteilen.

7.4.2 Wiederholung: Bevor der Vorfall dem Support Center gemeldet wird, ist der Kunde (sofern möglich) verpflichtet, den Vorfall zu wiederholen und ihn auf die einfachste Fehlerstelle zu reduzieren. Wenn das Support Center von einem Vorfall erfährt, der nicht auf die einfachste Fehlerstelle reduziert wurde, kann das Support Center den Vorfall zur weiteren Analyse an den Kunden zurücksenden, um zu vermeiden, dass Antwortzeiten wesentlich verlängert werden.

7.4.3 Erforderliche Mindestinformationen zur Meldung des Vorfalls: Bevor der Kunde das Support Center kontaktiert, um einen Vorfall zu melden, muss der Kunde zunächst eine Zusammenfassung erstellen, die den Vorfall Schritt für Schritt dokumentiert und die eine vollständige Beschreibung des Vorfalls enthält, einschließlich Fehlermeldungen und einer genauen Beschreibung der Aktivitäten des Kunden zum Zeitpunkt des Vorfalls.

Der Kunde ist zudem dazu verpflichtet, auf Aufforderung des Support Centers einige oder alle der folgenden zusätzlichen Informationen bereitzustellen. Die Nichtbefolgung kann den Fortschritt und die rechtzeitige Lösung des Vorfalls verzögern.

(i) Dokumentiertes Verzeichnis aller Software Versionen, Service Packs und Patches; und jegliche beteiligte Software von Dritten, einschließlich der Betriebssysteme.

(ii) Verwendete Testdaten.

(iii) Details der vor dem Vorfall geänderten Tätigkeiten;

(iv) Nachgewiesene Methode zur Wiederholung des Vorfalls.

(v) Musterdaten (der Kunde ist allein für die Löschung aller vertraulichen, sensiblen oder persönlichen Daten aus dem Muster vor der Übergabe verantwortlich und stellt dieses dem Unternehmen auf eigene Gefahr zur Verfügung).

(vi) Darstellung, ob das System des Kunden und/oder die Software jemals ordnungsgemäß funktioniert hat, und Dokumentation der Veränderungen, die seit der Feststellung der Funktionsfähigkeit aufgetreten sind.

(vii) Für dokumentenbezogene Softwareprodukte, Darstellung, ob es ein software- oder projektbezogener Vorfall war; falls projektbezogen, Darstellung, wer das Projekt geschrieben hat.

(viii) Alle Software-Logs (einschließlich Daten-Dumps, wo angemessen).

(ix) Durchsicht der Ereignisprotokolle des Betriebssystems, um den Gesamtzustand des Systems des Kunden zu bewerten.

(x) Durchsicht der Software Release Notes mit Blick auf identifizierte Bugs und Fixes.

7.4.4 Diese Mindestanforderungen sind nicht abschließend und können von Zeit zu Zeit geändert werden. Sämtliche Dokumentation und Kommunikation muss auf Englisch erfolgen. Diese Informationen und dieses Material sind vor der Kontaktaufnahme mit dem Support Center vorzubereiten.

7.4.5 Das Unternehmen behält sich das Recht vor, Anrufe, die die vorgenannten Kriterien nicht erfüllen, an das technische Personal des Kunden umzuleiten.

7.4.6 Der Kunde stellt sicher, dass das Personal des Kunden, das dem Support Center den Vorfall meldet, angemessen ausgebildet und mit der Software vertraut ist.

## 8. Meldung des Vorfalls

8.1 Per Telefon: Das Support Center wird sich darum bemühen, telefonisch eine Lösung bereitzustellen. Wenn der Vorfall weitere Untersuchungen erfordert, kann das Support Center Kopien von Daten, Konfigurationsdateien, Screen Shots von Fehlern, Datenbank-Backups und andere Informationen, die es ermöglichen, den Vorfall zu wiederholen, verlangen, damit eine Lösung gefunden werden kann.

8.2 Enterprise Self Service Portal: Wenn ein Vorfall über das Self Service Portal gemeldet wird, hat der Kunde die Möglichkeit, den Vorfall zu gewichten. Diese Gewichtung erfolgt auf Basis der Vorfalloprioritätskriterien gemäß Ziff. 12 unten. Sobald die Meldung abgeschickt ist, erhält der Kunde eine Referenznummer zu dem Vorfall, und der Vorfall wird an das Support Center versendet.

## 9. Remote Support (Fernwartung)

9.1 Die Standard Remote Support Verbindung erfolgt via Webex. Obwohl Webex die bevorzugte Verbindung für Remote Support ist, kann das Unternehmen auch die meisten anderen Remote Support Verbindungsmethoden anwenden. Diese werden von Fall zu Fall in Betracht gezogen und können nach Ermessen des Unternehmens angewendet werden. Zum Beispiel: Checkpoint Secure Remote, CISCO VPN, NetMeeting, Site to Site VPN Connection.

## 10. Wartung für kontinuierliche Software Implementierungen

Software Lösungen, die sich noch in der Implementierungsphase befinden, werden vom Implementierungsteam unterstützt, solange nichts anderes vereinbart ist. Alle neuen Software Lösungen werden vor der Implementierung dem Support Center übergeben, nachdem alle Implementierungsphasen beendet sind und sofern ein wirksamer Software Wartungsvertrag besteht.

## 11. Eskalationsroute

Alle Wartungsthemen sollen über das Enterprise Self Service Portal gemeldet werden. Im Fall von Problemen folgen Sie bitte der folgenden Eskalationsroute:



## **12. Vorfall-Prioritätskriterien**

Sämtliche Vorfälle werden nach Empfang einer der folgenden Prioritätsstufen zugeordnet, abhängig von dem Ausmaß und dem Umfang des Vorfalls auf das Geschäft des Kunden.

12.1 Priorität 1 – Vorfälle, die ein wesentliches Ausmaß auf oder einen Ausfall der Live-Umgebung des Kunden zur Folge haben, wo keine akzeptable Zwischenlösung existiert, und der Vorfall kritische Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden hat.

12.2 Priorität 2 – Vorfälle, die zu einem teilweisen Ausfall führen, die eine zeitweise oder vorläufige Unterbrechung der Live-Umgebung des Kunden zur Folge haben.

12.3 Priorität 3 – Vorfälle, die geringe oder akzeptable geringfügige Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden im Zusammenhang mit nicht produktiven Umgebungen, einschließlich der Testumgebung des Kunden, kosmetischen Fehlleistungen und Change Requests, haben.

## **13. SLA**

Die SLA Antwortzeiten, die nachfolgend nach Prioritätsstufen benannt werden, sind nur Richtlinien und beginnen ab dem Zeitpunkt, in dem der Vorfall bei dem Support Center protokolliert wurde und der Kunde eine Referenznummer erhalten hat.

13.1 Für Priorität 1 – Vorfälle in der Support-Reihe werden von dem Support Team innerhalb von vier Stunden aufgegriffen.  
Der Kunde erhält innerhalb von einem Geschäftstag einen Plan für die Lösung, sofern der Vorfall bis dahin nicht bereits beseitigt wurde.

13.2 Für Priorität 2 – Vorfälle in der Support-Reihe werden von dem Support Team innerhalb von vier Stunden aufgegriffen.  
Der Kunde erhält innerhalb von zwei weiteren Geschäftstagen einen Plan für die Lösung, sofern der Vorfall bis dahin nicht bereits beseitigt wurde.

13.3 Für Priority 3 – Vorfälle in der Support-Reihe werden von dem Support Team innerhalb von vier Stunden aufgegriffen.  
Der Kunde erhält innerhalb von drei weiteren Geschäftstagen einen Plan für die Lösung, sofern der Vorfall bis dahin nicht bereits beseitigt wurde.