Inhalte der TKI Software: Support und Wartung

Der Inhalt der Support und Wartung definiert die Unterstützungsleistungen der TKI GmbH (nachfolgend Lizenzgeber) für von ihm gelieferte Software. Der Umfang des Supports und der Wartung ergibt sich aus der Bestellung des Lizenznehmers.

Version	Änderungsdatum	Hinweis
1.2	23.09.25	Ergänzung Supportpakete
1.3	14.10.25	Optische Anpassung der Tabellen
1.4	11.11.25	Definitionsdetaillierung Support und Wartung
1.5	05.10.26	Kleine Anpassungen

DEFINITIONEN

- "*Standardsoftware*" bezeichnet ein Softwaresystem, das einen klar definierten Anwendungsbereich abdeckt und als vorgefertigtes Produkt vom Lizenzgeber erworben werden kann.
- "*Standardsoftware-Anpassung*" bezeichnet die vom Lizenznehmer bestellten und vom Lizenzgeber als integraler Bestandteil der Standardsoftware entwickelten Anpassungen und/oder Änderungen an der Standardsoftware, die nicht in den Bereich der Produktkonfiguration fallen, jedoch keine generische Software darstellen, um spezifische Anforderungen des Lizenznehmers zu erfüllen
- "*Version*" bezeichnet den jeweiligen Entwicklungsstand der vom Lizenzgeber zur Verfügung gestellten Softwarelösung
- "*Release*" definiert die Einführung der vom Lizenzgeber zur Verfügung gestellten Softwareversion
- "*Workaround*" definiert eine vorübergehende Lösung zur Umgehung eines Problems, der vom Lizenzgeber zur Verfügung gestellten Softwarelösung
- "*Softwaremodul*" definiert einen bestimmten Teil der vom Lizenzgeber zur Verfügung gestellten Softwarelösung. (z.B. NET Design, NET Engineering, NET Build, NET Cloud)

- “*Seats*” definiert die Anzahl der Benutzer, die gleichzeitig mit einem bestimmten Softwaremodul des Lizenzgebers arbeiten können. Die Gesamtzahl der verfügbaren Seats ergibt sich aus dem Softwaremodul, in dem der Lizenznehmer die meisten Softwarelizenzen zur Verfügung stehen hat.
- “Geschäftstag” definiert jeder Arbeitstag (Montag bis Freitag), an dem das Unternehmen während seiner festgelegten Geschäftszeiten für den gewöhnlichen Geschäftsverkehr geöffnet ist. Gesetzliche (bundesweite und sächsische) Feiertage sowie Wochenendtage gelten nicht als Geschäftstage
- "*Schweregrad*" definiert die Auswirkungen des Problems auf den Betrieb des Lizenznehmers. Diese sind:

    - **Schweregrad 1** (Systemausfall): Fehler, die so schwerwiegend sind, dass die lizenzierte Software unbrauchbar ist oder der Zugriff für keinen Benutzer möglich ist oder keine Speicherung möglich ist. In der Regel ist keine weitere Verarbeitung des Moduls oder der gesamten Lizenzierten Software möglich, ohne dass der Mangel behoben oder ein Notfall-Patch oder eine Umgehung implementiert wird. (z.B.: der Zugriff auf die lizenzierte Software aufgrund eines Problems mit dem Lizenzserver für keinen Benutzer möglich ist)
    - **Schweregrad 2** (kritisch): Fehler, die zu einer schwerwiegenden Beeinträchtigung der Nutzung einer oder mehrerer wesentlicher Funktionen der lizenzierten Software auf allen Datensätzen führen. Der Lizenznehmer ist nicht in der Lage, mit ausgewählten wesentlichen Funktionen oder Abhängigkeiten fortzufahren (d.h.: ein Teil der lizenzierten Software ist noch funktionsfähig, aber ein wesentlicher Teil ist beeinträchtigt)
    - **Schweregrad 3** (schwerwiegend): Fehler, die eine schwerwiegende Beeinträchtigung der Nutzung einer oder mehrerer wesentlicher Funktionen der lizenzierten Software in einem oder mehreren Datensätzen, jedoch nicht in allen, eine schwerwiegende Beeinträchtigung der Verarbeitungsgeschwindigkeit oder weniger schwerwiegende Funktionsmängel verursachen. Typischerweise ist die lizenzierte Software nutzbar, aber eine Komponente ist in einem oder mehreren Datensätzen nicht funktionsfähig oder fehlerhaft. (z.B.: die Bearbeitung eines bestimmten Datensatzes wiederholt abrupt abgebrochen wird; der Benutzer kann an anderen Datensätzen weiterarbeiten, während der Lizenzgeber untersucht, welches Problem vorliegt)
    - **Schweregrad 4** (geringfügig): Fehler weisen auf geringfügige Bedien- oder Darstellungsprobleme hin, die die Verarbeitung nicht beeinträchtigen.

Erweiterter SUPPORT

Der erweiterte Support umfasst die umfassenden inhaltliche Unterstützung der Softwaremodule als Projektunterstützung.

WARTUNG (technischer Support)

Die Wartung für die lizenzierte Software ist automatisch in der jährlichen Lizenzpaketgebühr enthalten und beinhaltet, Korrekturen von Fehlern und den Releases von neuen Softwareversionen.

Der Lizenznehmer muss bei Korrekturen von Fehlern und Releases die aktuelle Version der lizenzierten Software implementieren, um weiterhin den technischen Support zu erhalten. Der Lizenzgeber stellt die Wartung für frühere Standardsoftware-Versionen nach dem Veröffentlichungsdatum des aktuellen Standard Releases ein. Ungeachtet davon können ältere Versionen weiter genutzt werden.

Neue Releases werden vom Lizenzgeber und seinen Lizenzgebern nach eigenem Ermessen entwickelt und freigegeben. Der Lizenzgeber wird den Lizenznehmer regelmäßig über neue Funktionen informieren.

Die Wartung umfasst nicht die Software von Drittanbietern. Der Lizenzgeber übernimmt den First-Level-Support und ist damit Ansprechpartner für die Entgegennahme und erste Bewertung von gemeldeten Problemen. Stellt der Lizenznehmer fest, dass ein Problem durch eine Drittsoftware verursacht wird, leitet er die Meldung an den Lizenzgeber weiter. Die Bearbeitung und Behebung des Problems erfolgt ausschließlich durch den Drittanbieter. Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer alle vom Drittanbieter bereitgestellten Korrekturen, Workarounds oder sonstigen Lösungen zur Verfügung, die technische Behebung wird darüber hinaus vom Drittanbieter übernommen. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, im erforderlichen Umfang an der Problemanalyse und -behebung mitzuwirken und die hierzu notwendigen Informationen bereitzustellen.

VERFÜGBARKEIT

Es wird eine Mindestverfügbarkeit von mehr 99,5% zugesichert.

PROBLEMBERICHTERSTATTUNG

Alle Probleme werden über das Online-Ticketsystem des Lizenzgebers gemeldet. Das Online-Ticketsystem des Lizenzgebers steht jederzeit für die Meldung von Problemen zur Verfügung. Alle Support-bezogenen Mitteilungen werden in deutscher oder englischer Sprache geführt.

INFORMATIONEN ZUR PROBLEMBERICHTERSTATTUNG

1. Informationen zur Berichterstellung
   Der Lizenznehmer ist dafür verantwortlich, alle Probleme über das Online-Ticketsystem des Lizenzgebers zu melden und die folgenden Informationen bereitzustellen:

   a. Firma und Name des Reporters
   b. Name der Lizenzgeber-Software und Release-Level
   c. Beurteilung des Schweregrades gemäß der Definition der Schweregrade
   d. Beschreibung/Historie des Problems und der Bemühungen des Lizenznehmers, es zu lösen
   e. Diagnoseberichte (falls vorhanden)
   f. alle anderen Informationen, die der Lizenzgeber notwendigerweise benötigt, um das Problem zu diagnostizieren

2. Problemidentifikation
   Vor der Berichterstattung muss der Lizenznehmer:

   a. das Problem und die Teile der lizenzierten Software identifizieren, von denen angenommen wird, dass sie die Ursache des Problems sind
   b. feststellen, dass alle bekannten Korrekturen oder Workarounds, die vom Lizenzgeber bereitgestellt sind, angewendet wurden
   c. unterstützende Dokumentationen für die Diagnose des Problems sammeln

3. Unterstützung bei der Problemdiagnose
   Wenn der Lizenznehmer ein Problem meldet, ist der Lizenznehmer dafür verantwortlich, die vom Lizenzgeber benötigten Daten und Zugriffe (z. B. Remote-Einwahlzugriff, Datenbankzugriff) zur Verfügung zu stellen, die zur effizienten Diagnose des Problems erforderlich sind.

4. Problemuntersuchung und -bestimmung
   Nach der Bestätigung wird der Lizenzgeber das Problem untersuchen und eine Problembestimmung vornehmen. Während der Untersuchung kann der Lizenzgeber den Schweregrad für dieses Problem ändern, um den in diesem Anhang dargelegten Definitionen des Schweregrades zu entsprechen.

5. Probleme, die keine Softwarefehler sind
   Wenn der Lizenzgeber feststellt, dass das Problem kein Softwarefehler ist, wird der Lizenzgeber den Lizenznehmer darüber informieren, dass das Problem außerhalb der Wartung liegt und alle weiteren Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Problem, sofern sie vom Lizenzgeber angeboten und erbracht werden, als kostenpflichtige Unterstützung in gesonderter Form erbracht werden.

6. Schweregrad 1-3 Fehler
   Wenn der Lizenzgeber feststellt, dass ein Problem der Schwere 1, 2 oder 3 auf einen Fehler zurückzuführen ist, wird der Lizenzgeber alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um im Zeitrahmen des vereinbarten Supportpaketes während der Geschäftszeiten elektronisch oder telefonisch eine Lösung oder einen Workaround für den Fehler bereitzustellen oder mitzuteilen oder den Lizenznehmer innerhalb dieses Zeitraums schriftlich darüber zu informieren, dass der Aufwand weitere Nachforschungen, Ressourcen oder Analysen erfordert. Der Lizenznehmer muss sachkundiges Personal zur

Verfügung stellen, um bei der Untersuchung zu helfen und muss die Korrektur oder den Workaround der lizenzierten Software anwenden, sobald sie vom Lizenzgeber zur Verfügung gestellt wird. Die Frist wird unterbrochen, wenn der Lizenzgeber dem Lizenznehmer mitteilt, dass zusätzliche Informationen oder Materialien vom Lizenznehmer zur Behebung des Mangels erforderlich sind, und zwar für den Zeitraum, den der Lizenznehmer benötigt, um die zusätzlichen Informationen oder Materialien bereitzustellen.

7. Schweregrad 4 Fehler
   Wenn der Lizenzgeber feststellt, dass das Problem des Schweregrads 4 auf einen Softwarefehler zurückzuführen ist, wird der Lizenzgeber den Mangel im Hinblick auf die mögliche Aufnahme einer Korrektur oder eines Workarounds in ein zukünftiges Software-Release prüfen.

WARTUNG VON SOFTWAREANWENDUNGEN VON DRITTANBIETERN

1. Softwareprobleme von Drittanbietern
   Die Reaktionszeiten für gemeldete Probleme gelten nicht für Software von Drittanbietern.

2. Keine Softwarewartungspflicht Dritter
   Falls der Lizenznehmer feststellt, dass ein Problem durch eine Drittsoftware verursacht wird, wird der Lizenznehmer dieses Problem dem Lizenzgeber melden.
   Der Lizenzgeber übernimmt den First-Level-Support und ist damit Ansprechpartner für die Entgegennahme und erste Bewertung von gemeldeten Problemen. Stellt der Lizenznehmer fest, dass ein Problem durch eine Drittsoftware verursacht wird, leitet er die Meldung an den Lizenzgeber weiter. Die Bearbeitung und Behebung des Problems erfolgt ausschließlich durch den Drittanbieter. Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer alle vom Drittanbieter bereitgestellten Korrekturen, Workarounds oder sonstigen Lösungen zur Verfügung, die technische Behebung wird darüber hinaus vom Drittanbieter übernommen. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, im erforderlichen Umfang an der Problemanalyse und -behebung mitzuwirken und die hierzu notwendigen Informationen bereitzustellen.

ÄNDERUNG DER LIZENZIERTEN SOFTWARE

Wenn der Lizenznehmer die lizenzierte Software außerhalb der in der Dokumentation beschriebenen Methoden verändert, kann der Lizenzgeber keinen weiteren Support für die lizenzierte Software leisten.

SUPPORTPAKETE

Der Lizenzgeber bietet dem Lizenznehmer verschiedene Pakete mit unterschiedlichen Leistungen an. Der Lizenznehmer erhält mit seinen Lizenzen den Basis Support. Für eine erweiterte Supportunterstützung können mehrere Pakete „erweiterter Support“ erworben werden. Die Supportpakete enthalten folgende Leistung:

Support	**Basis Support**	**Paket „erweiterter Support“**
Kanäle	Ticketsystem	Ticketsystem, Support-Hotline
Geschäftszeiten	Mo-Fr 8:00 - 17 Uhr (MEZ), außer an bundesweiten oder sächsischen Feiertagen	
Projektunterstützung	Nicht inkludiert	20h p.a. inklusiv pro Paket „erweiterter Support“
Wartung	**Basis Support**	**Paket „erweiterter Support“**
Reaktionszeiten* Schweregrad 1 Schweregrad 2 Schweregrad 3 Schweregrad 4	 6 Arbeitsstunden 2 Geschäftstage 4 Geschäftstage 8 Geschäftstage	 4 Arbeitsstunden 1 Geschäftstag 2 Geschäftstage 4 Geschäftstage
Fehlerbehebung/ Workaround** Schweregrad 1 Schweregrad 2 Schweregrad 3 Schweregrad 4	 5 Geschäftstage - - -	 2 Geschäftstage 14 Geschäftstage 28 Geschäftstage -
Kosten	inklusiv	siehe Angebot (Anzahl der Pakete)

*Die Reaktionszeit beginnt zu dem Zeitpunkt, an dem der Lizenznehmer ein Problem im Online-Ticketsystem abgesendet hat und alle Reporting-Informationen und Materialien im Problembericht enthalten sind.
**Die Zeit zur Fehlerbehebung oder zur Erstellung eines Workarounds beginnt nach der Problemermittlung durch den Lizenznehmer.

SERVICELEVEL

Der Lizenzgeber verpflichtet sich, die erste Reaktions- und Lösungszeit auf einen Fehler mit dem Schweregrad 1 oder 2, nicht öfter als 1 Mal in einem Kalendermonat zu verletzen.

Sollte der Lizenzgeber die Reaktions- und Lösungszeit öfter als 1 Mal pro Monat nicht einhalten, so werden die jährlichen Supportgebühren für den aktuellen Nutzungszeitraum um die folgenden Prozentsätze reduziert.

Anzahl der Monate mit Verletzung der monatlichen Reaktions- und Lösungszeiten	**Reduzierung der Supportgebühren**
1	5%
2	15%
3	30%
mehr als 3	50%

Um eine Reduzierung zu erhalten, muss der Lizenznehmer zum Zeitpunkt des ersten Verstoßes gegen die monatliche Reaktions- und Lösungszeit einen Antrag auf die entsprechende Gutschrift einreichen, indem er ein Support-Ticket auf der Online-Support-Plattform des Lizenzgebers eröffnet. Der Antrag muss bis zum Ende der nächsten, auf den Verstoß folgenden Lizenzabrechnung beim Lizenzgeber eingehen. Der Antrag muss folgende Informationen enthalten:

Betreff: Meldung einer Verletzung gegen die monatliche Reaktions- und Lösungszeit

Inhalt: Datum und Uhrzeiten jeder monatlichen Fehlermeldung

Wenn der Antrag vom Lizenzgeber bestätigt wird und eine Verletzung der monatlichen Reaktions- und Lösungszeiten vorliegt, wird der Lizenzgeber dem Lizenznehmer eine Gutschrift ausstellen. Das Versäumnis des Lizenznehmers, die Anfrage und andere Informationen wie oben gefordert bereitzustellen, schließt den Erhalt einer Servicegutschrift aus.

Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

AUSSCHLÜSSE VON SERVICELEVELN

Die Reaktions- und Lösungszeiten werden ausgesetzt, wenn und solange der Lizenzgeber darauf angewiesen ist, dass der Lizenznehmer zusätzliche Informationen zur Verfügung stellt, die für eine korrekte Analyse und Bestimmung des Mangels erforderlich sind. Die Einhaltung des Servicelevels gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit oder für andere Leistungsprobleme der lizenzierten Software:

1. die aus einer Aussetzung der im Vertrag beschriebenen Dienstleistungen resultieren
2. die durch Faktoren außerhalb des Einflussbereichs des Lizenzgebers verursacht werden, einschließlich höherer Gewalt oder Internetzugangsproblemen oder damit zusammenhängenden Problemen außerhalb des Abgrenzungspunkts der Lizenzierten Software
3. die aus Handlungen oder Unterlassungen des Lizenznehmers oder eines Dritten resultieren
4. die aus der Ausrüstung, Software oder sonstigen Technologie des Lizenznehmers und/oder der Ausrüstung, Software oder sonstigen Technologie Dritter resultieren (mit Ausnahme der Ausrüstung Dritter, auf die der Lizenzgeber direkten Einfluss hat)
5. die sich aus der Wartung gemäß dem Vertrag ergeben
6. die sich aus der Aussetzung und Beendigung des Rechts zur Nutzung der lizenzierten Software durch den Lizenzgeber gemäß dem Vertrag ergeben.