

III. BESONDERER TEIL: Pflege, Wartung, sonstige Beratung

§ 1 Geltung und Vertragsgegenstand

- 1.1 Soweit VS Qloud Solution für den Kunden Pflegeleistungen in Bezug auf Softwarelösungen, die Erbringung von Wartungsleistungen für Hardware („Vertragsgeräte“) sowie ferner Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Hinblick auf den Betrieb der gesamten IT-Infrastruktur des Kunden bestehend aus der dort eingesetzten Soft- und Hardware einschließlich der Beratung, Koordination und Unterstützung des beim Kunde mit der Nutzung der IT-Infrastruktur betrauten Personals erbringt, gelten ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen.

- 1.2 Die von VS Qloud Solution zu erbringenden Leistungen setzen sich hiernach zusammen aus Leistungen, die für den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft von Software in ihrer jeweils aktuellen Version notwendig sind, Aktualisierung und Erweiterung von Softwareprogrammen (insgesamt „Pflegeleistungen“) sowie aus sonstigen Leistungen zur Anpassung und Fortentwicklung von Softwareprogrammen nach den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden („sonstige Leistungen“).

§ 2 Von VS Qloud Solution zu erbringende Leistungen

- 2.1 VS Qloud Solution erbringt im Einzelnen folgende Leistungen:
 - 2.1.1 Instandhaltung von Hardware (§ 3);
 - 2.1.2 Instandsetzung von Hardware sowie Erhalt und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft von Software (§ 4);
 - 2.1.3 Aktualisierung und Erweiterung von Softwareprogrammen (§ 5);
 - 2.1.4 Hotline/Helpdesk (§ 6)
 - 2.1.5 sonstige Beratungsleistungen (§ 7).

- 2.2 VS Qloud Solution erbringt Leistungen nur während seiner üblichen Geschäftszeiten; diese sind Montag bis Freitag 08:00–18.00 Uhr („Servicezeit“). Wünscht der Kunde die Erbringung von Leistungen außerhalb der Servicezeit („erweiterte Servicezeit“), wird sich VS Qloud Solution nach besten Kräften darum bemühen, diesem Wunsch nachzukommen. Leistungen außerhalb der Servicezeit sind gesondert zu vergüten.

§ 3 Instandhaltung

- 3.1 VS Qloud Solution erbringt gemäß den jeweils gültigen Herstellerspezifikationen/Richtlinien Leistungen, die auf die Aufrechterhaltung der Funktions- und Betriebsfähigkeit der Vertragsgeräte und die Vermeidung zukünftiger Beeinträchtigungen der Eignung der Vertragsgeräte zur gewöhnlichen Verwendung dienen.
- 3.2 Soweit Instandhaltungsleistungen dazu führen, dass ein Vertragsgerät vorübergehend nicht genutzt werden kann, ist dies mit dem Kunden zuvor abzustimmen.

§ 4 Wartung und Pflege

- 4.1 Nach Eingang einer Störungsmeldung beginnt VS Qloud Solution innerhalb gesondert fixierten Zeiten mit der Beseitigung der Störung an Hard- und Software. Der Zeitraum zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung bei VS Qloud Solution und der Mitteilung der weiteren Vorgehensweise durch VS Qloud Solution gegenüber dem Kunden ist die „Reaktionszeit“. VS Qloud Solution wird die Störung unter Berücksichtigung der jeweiligen Reaktionszeit innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen („Beseitigungszeit“).
- 4.2 Duldet die Erbringung einer Leistung objektiv keinen Aufschub, wird VS Qloud Solution diese auch außerhalb der Servicezeiten („erweiterte Servicezeiten“) erbringen.
- 4.3 Sofern absehbar ist, dass sich kritische oder wesentliche Störungen nicht innerhalb angemessener Frist beseitigen lassen, wird VS Qloud Solution eine Behelfslösung (Workaround) bereitstellen. Die Bereitstellung des Workarounds entbindet VS Qloud Solution nicht von seiner Verpflichtung zur schnellstmöglichen Beseitigung der ursprünglichen Störung.
- 4.4 VS Qloud Solution ist berechtigt, Wartungs- und Pflegeleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen, sofern dies für den Kunden keinen Nachteil darstellt, insbesondere den zeitlichen Rahmen einer Erbringung der entsprechenden Leistungen vor Ort nicht überschreitet, keine Risiken für die IT-Sicherheit bestehen und die technischen Voraussetzungen beim Kunde gegeben sind.

§ 5 Neue Programmversionen

- 5.1 VS Qloud Solution stellt sicher, dass die vertragsgegenständliche Software jeweils an dem aktuellen Stand der Technik entspricht.
- 5.2 Neue Programmversionen müssen zu den vorherigen Versionen der Software abwärtskompatibel sein, auch zu vorhandenen Schnittstellen der Software mit anderer Software. Ausschließlich der Fehlerbehebung dienende Patches sind von sonstigen Releases und Updates/Upgrades zu trennen.
- 5.3 Gegenstand der nach diesem Vertrag geschuldeten Pflegeleistungen ist die jeweils aktuelle Programmversion.
- 5.4 Duldet die Erbringung einer Pflegeleistung objektiv keinen Aufschub, wird VS Qloud Solution diese auch außerhalb der Servicezeiten („erweiterte Servicezeiten“) erbringen.

§ 6 Hotline/Helpdesk

- 6.1 Im Rahmen der Servicezeit stellt VS Qloud Solution dem Kunden eine Hotline zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und Behebung einfacher Störungen zur Verfügung. VS Qloud Solution ermöglicht hierbei die Inanspruchnahme der Hotline für fernmündliche Kurzberatung bei auftretenden Mängeln, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Abläufen eingesetzter Hard- und Software.
- 6.2 Störungen können telefonisch unter der Rufnummer (07721/69701-20) und/oder per E-Mail an die Adresse (service@vsqcloud.de) gemeldet werden.

§ 7 Sonstige Leistungen

- 7.1 VS Qloud Solution wird dem Kunden allgemeine Anwenderhinweise sowie sonstige spezielle Hinweise und Informationen zu wichtigen Fragen und Problemen im Zusammenhang mit der beim Kunde im Einsatz befindlichen IT-Infrastruktur mitteilen.
- 7.2 Auf Anforderung des Kunden erbringt VS Qloud Solution folgende Leistungen:
 - 7.2.1 Konfiguration und Installation von Hard- und Software: VS Qloud Solution übernimmt die Konfiguration und Installation von Hard- und Software, soweit diese Tätigkeiten nicht bereits anderweitig vertraglich schon geschuldet sind.
 - 7.2.2 Veränderungen an Softwarelösungen, die nicht Gegenstand der Pflegeleistungen sind, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden;

- 7.2.3 Beseitigung von Fehlfunktionen, die aufgrund unsachgemäßer Bedienung von Hardware und/oder Software durch den Kunden, durch höhere Gewalt, Eingriffe Dritter oder durch sonstige nicht von VS Qloud Solution verursachten Einwirkungen entstanden sind;
 - 7.2.4 Sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der IT-Infrastruktur nach Anforderung des Kunden.
 - 7.2.5 Allgemeine Beratungsleistungen;
 - 7.2.6 Schulungsmaßnahmen und sonstige Beratungen: auf Anforderung des Kunden führt VS Qloud Solution Schulungen und Beratungen gegenüber Mitarbeitern des Kunden im Hinblick auf den Einsatz der beim Kunden eingesetzten Hardwarekomponenten und Softwarelösungen durch.
- 7.3 Will der Kunde sonstige Leistungen von VS Qloud Solution im Sinne dieses § 7 in Anspruch nehmen, so wird er diese gesondert anfordern. Bezüglich der Vergütung für die Leistungen wird insbesondere auf Abschnitt I. Allgemeiner Teil § 3.2 verwiesen. Soweit entsprechende Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden sollen bzw. müssen, hat der Kunde diese regelmäßig nach Zeitaufwand zu einem gesondert zu vereinbarenden Stundenhonorar zu vergüten. Reisespesen wird VS Qloud Solution in Höhe angemessener und nachgewiesener Reise- und ggfs. Übernachtungskosten in Rechnung stellen.
- 7.4 VS Qloud Solution ist erst dann zur Erbringung der Leistungen nach § 7 verpflichtet, wenn dem Kunden die Annahme bestätigt wurde. Hierzu wird er dem Kunden binnen einem Werktag eine schriftliche Auftragsbestätigung zusenden. VS Qloud Solution darf die Erbringung sonstiger Leistungen im Sinne von § 7 nur verweigern, wenn ihm deren Ausführung im Rahmen seiner betrieblichen Leistungsfähigkeit nachweislich unzumutbar ist.