

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

Anlage Nr. 3: Support und Pflege**1 Neue Programmstände*, Anpassungen und Weiterentwicklungen**

Vorrangig bzw. ergänzend zu Ziffern 2.1.1 bis 2.1.5 der EVB-IT Cloud AGB gilt:

- 1.1 Der Auftragnehmer ist im Rahmen der nach Ziffer 3.1 Lfd. Nr. 1 geschuldeten SaaS-Leistung verpflichtet dem Auftraggeber sämtliche neuen Programmstände* zur Nutzung gemäß Ziffer 2.1.1 der EVB-IT Cloud AGB zur Verfügung zu stellen. Der Auftragnehmer ist auch verpflichtet, neben Programmständen* zur Umsetzung von Änderungen solcher Rechtsvorschriften und technischer Normen zur Nutzung gemäß Ziffer 2.1.3 der EVB-IT Cloud-AGB auch Programmstände zu Anpassungen an geänderte Verwaltungsvorschriften, Schnittstellenanforderungen zur Verfügung zu stellen. An neuen Programmständen* räumt der Auftragnehmer die Rechte gemäß Ziffer 14 der EVB-IT Cloud AGB und Ziffer 9 Anlage 2 ein.
- 1.2 Die Parteien vereinbaren eine Pflicht zur Installation und Integration der Programmstände* gemäß Ziffer 2.1.2 und gemäß Ziffer 2.1.3 der EVB-IT Cloud AGB.
- 1.3 Die Pflicht zur Unterrichtung gemäß Ziffer 2.1.5 besteht auch für den Fall, dass für die Installation und Integration eines neuen Programmstandes* kundenspezifische Anpassungen (Customizing) für den bestimmungsgemäßen Gebrauch der Anwendung erforderlich werden.
- 1.4 Der Auftragnehmer ist auf Wunsch des Auftraggebers und nur im Rahmen der Entwicklungs-Prozesse des Auftragnehmers verpflichtet, kundenspezifische Weiterentwicklungen und/oder Anpassungen (Customizing) der Anwendung vorzunehmen, es sei denn diese sind für den Auftraggeber unzumutbar. Stets zumutbar sind solche Weiterentwicklungen und/oder Anpassungen kundenspezifischer Anpassungen, die aufgrund eines neuen Programmstandes* erforderlich werden. Die Vergütung dieser Leistungen erfolgt nach Aufwand gemäß Anlage 4 Preisblatt. Sollte die von dem Auftraggeber gewünschte Weiterentwicklung und/oder Anpassung (Customizing) ohnehin in einem der nach dem Vertrag vom Auftragnehmer geschuldeten Programmstände* umgesetzt werden, ist der Auftragnehmer verpflichtet, den Auftraggeber darüber über Art und Zeitpunkt der geplanten Umsetzung per E-Mail zu unterrichten.

2 Störungen

In Ergänzung zu Ziffer 11 der EVB-IT Cloud AGB gilt:

Der Auftragnehmer trifft die für die Störungsbeseitigung notwendigen Maßnahmen, unabhängig davon, ob die Ursache der Störung in der vom Auftragnehmer bereitgestellten Standardsoftware oder den Initialleistungen gemäß Anlage Nr. 1 zum EVB-IT Cloudvertrag liegt. Die notwendigen Maßnahmen beinhalten insbesondere neben der Überlassung eines für die Störungsbeseitigung notwendigen Programmstandes* auch die Korrektur bzw. Anpassung eines erfolgten Customizings, sofern die Störung daraus resultiert oder sofern der neue Programmstand* insoweit zu Anpassungserfordernissen führt.

Die Meldung von Störungen* durch den Auftraggeber kann gemäß Ziffer 3.4 des EVB-IT Cloudvertrages erfolgen.

Es gelten folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*



Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

Störungsklasse gemäß Ziffer 10 der EVB-IT Cloud AGB	Reaktionszeit in Stunden	Wiederherstellungszeit in Stunden
schwerwiegende Störung*	unverzüglich gemäß Ziffer 11.1 der EVB-IT Cloud AGB	spätestens nach 6 Stunden darf keine schwerwiegende Störung mehr vorliegen.
erhebliche Störung*	unverzüglich gemäß Ziffer 11.1 der EVB-IT Cloud AGB	spätestens nach 24 Stunden darf keine erhebliche Störung mehr vorliegen
leichte Störung*	unverzüglich gemäß Ziffer 11.1 der EVB-IT Cloud AGB	in angemessener Zeit, spätestens mit der Auslieferung eines neuen Programmstandes*

Reaktions*-und Wiederherstellungszeiten* beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und laufen nur während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten gemäß Nr. 4 dieser Anlage Nr.3 ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit. Der Störungsmeldung gleichgestellt ist der Zeitpunkt, an dem der Auftragnehmer Kenntnis von der Störung erlangt hat oder hätte erlangen können.

3 Hotline

Der Auftragnehmer nimmt innerhalb der vereinbarten Servicezeiten telefonische Störungsmeldungen und Fragen zur Nutzung der Anwendung neben dem unter Ziffer 3.4 des EVB-IT Cloudvertrages festgelegten Ticketsystem auch über eine Hotline auf. Die Störungsmeldungen erfolgen dabei vorrangig per Ticketsystem und nur nachrangig per Hotline. Der Hotlinebetrieb erfolgt in deutscher Sprache.

Die Hotline ist zu den gemäß Ziffer 4 dieser Anlage 3 vereinbarten Servicezeiten erreichbar unter: +49 [REDACTED] – wird nach Zuschlag ergänzt-

Unabhängig davon, ob die Störungsmeldung bereits im Telefonat erledigt wurde oder nicht, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dieselbe nebst erläuternden Informationen in das Ticketsystem einzustellen. Der Auftragnehmer setzt für die Hotline nur Personal ein, das zur Erfassung und ersten Klärung der Störungsmeldung hinreichend qualifiziert ist. Die Nutzung von automatisierten Sprachdialogsystemen ist nur zur Entgegennahme und einer ersten Zuordnung des Anrufes zulässig. Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, die Hotline über Mehrwertdienste-, Mobilfunknummern oder Auslandsrufnummern anzubieten.

4 Servicezeiten

Die Servicezeiten des Auftragnehmers sind wie folgt:

	Störungsbeseitigung		Hotline	
	von	bis	von	bis

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

an Werktagen	9.00 Uhr	18.00 Uhr	9.00 Uhr	18.00 Uhr
an Samstagen				
an Sonn-/ und Feiertagen				

Werktage sind alle Tage von Montag bis Freitag, ausgenommen Samstage, Sonntage, bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage und gesetzliche sowie kirchliche Feiertage des Landes Nordrhein-Westfalen.

5 Dokumentation der Pflege- und Supportleistungen

Der Auftragnehmer dokumentiert alle von ihm durchgeführten Serviceleistungen in angemessener Art und Weise in deutscher Sprache in einem üblichen elektronischen Format und macht sie dem Auftraggeber zugänglich. Zur Dokumentationspflicht gehört auch ein Verzeichnis über alle durch den Auftragnehmer bereitgestellten und ggf. durch ihn installierten Programmstände*.