

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

für Softwarewartung der rit edv-consulting GmbH, Kölblgasse 8-10, 1030 Wien (im folgenden „RIT“ genannt)

## § 1 Vertragliche Grundlagen

RIT erbringt sämtliche Leistungen im Rahmen des Software-Wartung für die vom Kunden erworbene Software ausschließlich auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“). Entgegenstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Durch die Beauftragung / Bestellung seitens des Kunden gemäß Angebot der RIT kommt unter Einbeziehung der vorliegenden AGB der Software-Wartungsvertrag zustande.

## § 2 Serviceleistungen

Serviceleistungen umfassen Softwarepflege und Softwaresupport.

### 2.1 Softwarepflege (Upgrades/Updates/Service-Packs)

Softwarepflege wird nur für das jeweils aktuelle Hauptrelease (2.0, 3.0, etc.) der Software gemäß den folgenden Regelungen geleistet. Softwarepflege ist die Zurverfügungstellung von Upgrades, Updates und Service-Packs. Der Kunde erhält Upgrades, Updates und Service-Packs zur vorhandenen Software in dem Umfang, in dem sie generell Kunden mit Wartungsvertrag verfügbar gemacht werden. RIT ist auf Grund dieses Vertrages nicht verpflichtet, Upgrades, Updates oder Service-Packs für vorhandene Software zu erstellen. RIT behält sich vor, für die vorhandene Software teilweise oder insgesamt keine Upgrades, Updates oder Service-Packs zu entwickeln. RIT behält sich ferner vor, im Rahmen von Upgrades, Updates oder Service-Packs einzelne Funktionalitäten, Features oder Bestandteile der vorhandenen Software zu ändern bzw. – soweit diese Funktionalitäten nicht mehr genutzt werden oder durch neue, gleichwertige Funktionalitäten ersetzt werden - ganz oder teilweise entfallen zu lassen.

Upgrades sind periodische Aktualisierungen von Hauptreleases (z.B. Version 4.0, 5.0, etc.).

Updates sind periodische Aktualisierungen zu einem Hauptrelease (z.B. Version 2.1, 2.2, etc.). - Service-Packs (Patches) sind regelmäßig erscheinende Softwareversionen, die einzelne Problemlösungen enthalten.

Die aktualisierte Software kann sowohl funktional gesteigerte Software wie auch Überarbeitungen von Softwareanwendungsfehlern beinhalten. Nicht umfasst von Aktualisierungen sind dagegen solche neuen Produkte, die separat verkauft, lizenziert oder sonst vermarktet werden. Der Kunde erhält jeweils eine Kopie der aktualisierten Software und begleitenden Dokumentation je zwischen dem Kunden und RIT bestehenden Lizenzvertrag. Zusätzliche Kopien sind gegen eine gesonderte Vergütung erhältlich oder vom Server der rit edv-consulting GmbH zu beziehen. Die Installation ist vom Kunden selbst auf dessen Kosten vorzunehmen.

## 2.2 Software-Support

Der Kunde erhält Anwendungshilfe („Support“) für die erworbene Software gemäß den unter §4 geregelten Support-Levels. Nur soweit RIT dies für erforderlich hält, erbringt RIT Support am Ort der Installation der Software. Dieser Vor-Ort-Support erfolgt gegen gesonderte Vergütung gemäß den Regelungen in § 5. Support wird nur für das jeweils aktuelle Hauptrelease der Software (2.0, 3.0, etc.) geleistet. RIT erbringt Support-Leistungen in der Zeit von Montag bis Freitag, von 8.00 bis 17.00 Uhr (MEZ bzw. ME SZ), ausgenommen gesetzliche Feiertage in Österreich. Nicht Gegenstand des Supports ist die Beratung und fachliche Unterstützung des Kunden durch RIT bei Einführung und Anpassung der Software.

## § 3 Support Levels

### 3.1 First Level Support (Help Desk des Kunden)

Dem Kunden wird empfohlen, in seinem Betrieb einen Help Desk einzurichten. Dieser Help Desk ist die generelle Anlaufstelle für alle Anwendungsfragen zur Software, zur Administration der Software und zu allen sonstigen Problemen mit der Software im Betrieb des Kunden. Der Help Desk ist vom Kunden selbst durch ausreichend geschultes und qualifiziertes eigenes Personal auf eigene Kosten einzurichten. Der Help Desk des Kunden wird selbst versuchen, alle Fragen und Probleme der Anwender der Software zu beantworten und zu lösen. Fragen und Probleme, die vom Help Desk des Kunden nicht beantwortet oder gelöst werden können, wird dieser an den Second-Level-Support weiterreichen. Die Schulung dieser Help-Desk-Mitarbeiter ist nicht Gegenstand dieses Wartungsvertrages.

### 3.2 Second Level Support

Der Second-Level-Support wird von RIT durch die Support-Mitarbeiter von RIT oder von RIT beauftragte Dritte geleistet. Der Second-Level-Support umfasst die Beantwortung aller Fragen zur Anwendung der Software und die Lösung von Problemen, die im Zusammenhang mit der Administration der Software auftreten und vom Help Desk des Kunden selbst nicht beantwortet werden können.

Im Rahmen des Second-Level-Supports meldet der Kunden jedes auftretende Softwareproblem an RIT elektronisch über das zur Verfügung stehende Kunden-Support-Portal. Die Fehlermeldung muss ausreichende Informationen enthalten, damit RIT das Problem auf ihren Anlagen nachvollziehen kann. Jede Fehlermeldung muss insbesondere eine genaue Beschreibung des Problems, der möglichen Ursachen und der Aktionen, die der Help Desk des Kunden selbst zur Lösung des Problems unternommen hat, enthalten. Der Kunde hat hierfür ihm gegebenenfalls von RIT überlassene Checklisten zu verwenden. Auf Anfrage hat der Kunde RIT auch Konfigurationsdateien, Core Dumps und Screen Shots zur Verfügung zu stellen.

RIT wird nach Empfang der Fehlermeldung den vom Kunden benannten Ansprechpartner innerhalb der Reaktionszeiten gemäß Anlage 2, in der Regel über das Kunden-Support-Portal (Email Benachrichtigung), im Ausnahmefall per Telefon oder Telefax, über die Bearbeitung der Fehlermeldung und gegebenenfalls mögliche Problemlösungen informieren. Die Art der

Problemlösung wird von RIT bestimmt. Sofern dem gemeldeten Problem ein Mangel der Software zugrunde liegt, wird dieser Mangel von RIT in einer angemessenen Frist, in der Regel im Rahmen des nächsten Updates oder Service-Packs behoben, soweit es sich nicht um Mängel durch mutwillige Zerstörung, Anwendungsfehler oder höhere Gewalt handelt. In besonders dringenden Fällen stellt RIT dem Kunden, soweit verfügbar, unverzüglich eine Software zur Problemlösung (Hot Fix) zur Verfügung. Ein Mangel liegt dann vor, wenn die bestimmungsgemäße Funktionsfähigkeit der vertragsgegenständlichen Software wesentlich beeinträchtigt ist.

### 3.3 Ausgenommene Leistungen

NICHT zu den Service-Leistungen gemäß dieses Software-Wartungs-Vertrages gehören insbesondere:

Beratungen außerhalb der unter Ziff. 2.2. genannten Supportzeiten;

Installations- und Implementierungsleistungen zur Inbetriebnahme der Software

Lieferung, Installation und Austausch von Zusatzeinrichtungen und Zubehör sowie die Herstellung der erforderlichen Betriebsbereitschaft der EDV-Anlage bzw. der Software bei Umstellung und Standortwechsel;

Leistungen, die wegen geänderter Nutzungsanforderungen erforderlich werden;

Sämtliche Wartungs- und Support-Leistungen betreffend Hardware;

Wartungs- und Supportleistungen für die vom Kunden oder von Dritten erstellten Applikationen.

Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Support und Pflege-Leistungen, die auf Grund eines Eingriffs durch den Kunden oder eines Dritten in die vertragsgegenständliche Software, insbesondere nach Installation von Hard- und Softwarekomponenten oder auf Grund von Veränderungen des EDV-Systems durch den Kunden oder eines Dritten erforderlich werden, von RIT nicht im Rahmen dieses Vertrages erbracht werden.

### § 4 Vergütungs- und Zahlungsbedingungen

- 4.1 Die Vergütung für Serviceleistungen im Rahmen des Software-Support-Vertrages beträgt 22% der jeweils gültigen RIT Listenlizenzgebühren zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung zzgl. gesetzlicher MwSt. Die Wartungsvergütung ist jährlich im Voraus, erstmals bei Vertragsbeginn gegen Rechnungsstellung zahlbar. RIT ist berechtigt, die Wartungsgebühr zu Beginn jedes Vertragsjahres wertgesichert auf Basis des österreichischen Verbraucherpreisindex (VPI) anzupassen.
- 4.2 RIT wird den Kunden über eine Vergütungserhöhung spätestens drei Monate vor deren Wirksamwerden schriftlich per Email informieren. Sofern der Kunde mit der Vergütungserhöhung nicht einverstanden ist, kann er den Vertrag innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der angekündigten Vergütungserhöhung kündigen.
- 4.3 Vor-Ort-Support sowie Leistungen gemäß Ziff. 3.3. erbringt RIT gegen gesonderte Vergütung nach der jeweils gültigen Preisliste sowie gegen Erstattung von Spesen und Reisekosten nach

tatsächlichem Aufwand. Sämtliche Zahlungen sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

## § 5 Gewerbliche Schutzrechte

Gewerbliche Schutzrechte, Urheberrechte, Nutzungsrechte

- 5.1 Sämtliche Software, sowie sonstige Materialien, insbesondere Dokumentationen, die während der Erbringung von Service-Leistungen von RIT oder unter Mitwirkung von RIT im Rahmen dieses Vertrages erstellt werden, werden von dem von RIT eingesetzten Personal in Wahrnehmung seiner Aufgaben und nach den Weisungen von RIT für RIT geschaffen. Soweit in diesem Vertrag nicht ausdrücklich anders vereinbart, stehen RIT alle gewerblichen Schutzrechte gleich welcher Art sowie sämtliche urheberrechtlichen Verwertungs- und Nutzungsrechte an dieser Software und den sonstigen Materialien zu.
- 5.2 An Software und deren Dokumentation, die RIT im Rahmen der Erbringung von Service-Leistungen im Rahmen dieses Vertrages erstellt, räumt RIT hiermit dem Kunden ein nicht ausschließliches, zeitlich und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht nach den Bestimmungen des Lizenzvertrages, auf dessen Grundlage der Kunde die RIT Software erworben hat, ein. Der Kunde darf diese Software insoweit vervielfältigen, als dies für ein Laden, Anzeigenlassen oder Ablaufen lassen, Übertragen oder Speichern der Software erforderlich ist („bestimmungsgemäße Nutzung“). Der Kunde verpflichtet sich, diese Software nur bestimmungsgemäß zu nutzen; es ist daher nicht gestattet diese Software weder im ganzen noch einzelne Teile davon direkt oder indirekt zu übersetzen, zu bearbeiten, ihr Arrangement zu ändern, andere Umarbeitungen, einschließlich von Fehlerberichtigungen, vorzunehmen oder zu disassemblieren, einem Reverse Engineering zu unterziehen oder zu dekompileieren, es sei denn, dass a) dies unerlässlich ist, um Informationen zu erhalten, die die Interoperabilität mit einem unabhängig entwickelten Computerprogramm ermöglichen, und b) RIT dem Kunden diese Informationen trotz schriftlicher Anfrage nicht innerhalb eines wirtschaftlich angemessenen Zeitraums zur Verfügung gestellt hat. Informationen, die durch eine solche Maßnahme erworben werden, dürften nicht für andere Zwecke als die Herstellung der Interoperabilität verwendet werden und dürften nicht an Dritte weitergegeben werden, sofern dies nicht für die Herstellung der Interoperabilität erforderlich ist.

## § 6 Mitwirkungspflicht des Kunden

- 6.1 Der Kunde ist verpflichtet, RIT nach bestem Gewissen bei der Durchführung von Serviceleistungen zu unterstützen. Der Kunde ist verpflichtet, RIT unverzüglich alle ihm verfügbaren, zur Durchführung der Service-Leistungen erforderlichen bzw. zweckmäßigen Informationen und Unterlagen, sowie Soft und Hardware auf Verlangen und, soweit deren Erforderlichkeit bzw. Zweckmäßigkeit für die Erbringung von Service-Leistungen für den Kunden erkennbar ist, unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. RIT weist daraufhin, dass die Erfüllung dieser Mitwirkungspflicht unabdingbare Voraussetzung für eine erfolgreiche, schnelle und mangelfreie Leistungserbringung ist.
- 6.2 Der Kunde verpflichtet sich, für eine zuverlässige Datenspeicherung und Datensicherung zu sorgen. Für die Sicherstellung einer ordnungsgemäßen und ausreichenden Datensicherung sowie die Anfertigung von Sicherungskopien ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Kunde verpflichtet sich, RIT sofort per e-Mail zu informieren, soweit er Zweifel daran hat, ob die von ihm

vorgenommene Datensicherung bzw. Anfertigung von Sicherungskopien ordnungsgemäß und ausreichend ist. Die Datensicherung und die Anfertigung von Sicherungskopien stellt ohne besondere schriftliche Vereinbarung in keinem Fall eine vertragliche Leistungspflicht von RIT dar.

- 6.3 Während erforderlicher Testläufe wird der Kunde persönlich anwesend sein oder hierfür Mitarbeiter abstellen, die bevollmächtigt und kompetent sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen oder Änderungen am EDV-System und an der Software zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Service-Leistungen einzustellen. Rechnerzeiten und Verbrauchsmaterial (Disketten, Toner, Papiere, Bänder, CDs, o.ä.) sind RIT kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Soweit erforderlich sind Passwörter sowie Dokumentationen für Hard- und Software vom Kunden zur Verfügung zu stellen.

## § 7 Rügeobliegenheit / Gewährleistung

- 7.1 Der Kunde ist verpflichtet, Software und deren Dokumentation, die RIT im Rahmen von Service-Leistungen erstellt oder überlässt, unverzüglich auf Vollständigkeit, Fehlerfreiheit und Funktionsfähigkeit zu untersuchen. Im Rahmen einer ordnungsgemäßen Untersuchung festgestellte oder feststellbare Mängel sind gegenüber RIT innerhalb von zehn Tagen nach Erhalt der Software bzw. Dokumentation schriftlich, per Email oder per Telefax detailliert und nachvollziehbar zu rügen („Mängelrüge“). Mängel, die im Rahmen einer ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar sind, müssen spätestens innerhalb von zehn Tagen nach deren Feststellung entsprechend gerügt werden. Bei nicht form- und fristgerechter Rüge gilt die Software bzw. Dokumentation hinsichtlich des jeweiligen Mangels als genehmigt mit der Folge, dass hinsichtlich dieses Mangels keine Gewährleistungsansprüche bestehen. Offensichtliche Mängel sind stets innerhalb von zehn Tagen ab Erhalt der Software bzw. Dokumentation entsprechend zu rügen, ansonsten bestehen insoweit keine Gewährleistungsansprüche gegenüber RIT.
- 7.2 RIT ist berechtigt, eine etwaige Gewährleistungspflicht durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung zu erfüllen. Der Kunde hat mehrere Nachbesserungsversuche hinzunehmen, sofern er nicht im Einzelfall deren Unzumutbarkeit für ihn darlegt. RIT ist zur Nachbesserung auch durch Lieferung eines Upgrades, Updates oder Service-Packs berechtigt. Ist RIT mit der Nachbesserung / Ersatzlieferung in Verzug oder schlägt die Nachbesserung / Ersatzlieferung in sonstiger Weise endgültig fehl, so kann der Kunde nach seiner Wahl Rücktritt vom Vertrag oder Minderung (Herabsetzung der Vergütung) verlangen.

- 7.3 Eine Gewährleistung von RIT entfällt, soweit der Kunde ohne vorherige schriftliche Zustimmung von RIT die Software selbst ändert oder ändern lässt, es sei denn der Kunde weist nach, dass die von ihm gerügten Mängel nicht durch diese Softwareänderungen verursacht wurden. Ansprüche aufgrund des Verlustes von gespeicherten Daten sind ausgeschlossen, wenn der entsprechende Schaden bzw. Ausfall bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden nicht eingetreten wäre.
- 7.4 Erbringt RIT aufgrund einer Mängelrüge des Kunden eine Nachbesserungsleistung oder Ersatzlieferung und stellt sich heraus, dass kein Mangel vorliegt, so ist RIT berechtigt, die Leistungen gemäß Ziff. 4.3 abzurechnen.
- 7.5 Soweit durch Lieferungen im Rahmen dieses Vertrages Gewährleistungsansprüche des Kunden neu geschaffen werden, so beträgt die Gewährleistungsfrist dafür ein Jahr ab dem gesetzlichen Beginn der Gewährleistungsfrist.

#### § 8 Zurückbehaltungsrecht

Der Kunde ist zur Aufrechnung bzw. Ausübung Zurückbehaltungsrechtes nur insoweit berechtigt, als die zugrunde liegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist.

#### § 9 Haftungsbegrenzung

- 9.1 RIT haftet gegenüber dem Kunden nur, soweit Schäden von RIT durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht werden. Darüber hinaus haftet RIT nur bis zur Höhe des vernünftigerweise vorhersehbaren, vertragstypischen Schadens auch für solche Schäden, die RIT durch Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht verursacht hat.
- 9.2 Diese Haftungsbegrenzung gilt im Hinblick auf alle Arten von Schadensersatzansprüchen, unabhängig von deren Rechtsgrund, insbesondere auch im Hinblick auf Schadensersatzansprüche aus Verletzung eines vorvertraglichen Vertrauensverhältnisses oder aus positiver Vertragsverletzung. Soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt, haftet RIT gegenüber dem Kunden nur beschränkt bis zur Höhe der Deckungssummen ihrer Betriebshaftpflichtversicherung. Die Deckungssummen der Betriebshaftpflichtversicherung
- EUR 1 Mio. für Personen und Sachschäden und
  - EUR 400.000,- für Vermögensschäden.

Auf Verlangen wird RIT dem Kunden Einsichtnahme in die Versicherungspolize der Betriebshaftpflichtversicherung gewähren. RIT wird die Betriebshaftpflichtversicherung in vorgenanntem Umfang während der gesamten Vertragsdauer aufrechterhalten.

- 9.3 DIE VORSTEHENDEN HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN SCHRÄNKEN JEDOCH DIE GESETZLICHEN ANSPRÜCHE NACH DEM PRODUKTHAFTUNGSGESETZ NICHT EIN. DIE HAFTUNG FÜR SCHÄDEN AUS DER VERLETZUNG DES LEBENS, DES KÖRPERS ODER DER GESUNDHEIT, DIE AUF EINER FAHRLÄSSIGEN PFLICHTVERLETZUNG VON RIT ODER EINER VORSÄTZLICHEN ODER FAHRLÄSSIGEN PFLICHTVERLETZUNG EINES GESETZLICHEN VERTRETERS ODER ERFÜLLUNGSGEHILFEN VON RIT BERUHEN WIRD DURCH VORSTEHENDE HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN NICHT BERÜHRT. DIE HAFTUNG FÜR ZUGESICHERTE EIGENSCHAFTEN IST UNBESCHRÄNKT, SOWEIT DIE ZUGESICHERTE EIGENSCHAFT DEN KUNDE GERADE VOR DEM EINGETRETENEN SCHADEN SCHÜTZEN SOLLTE.

## § 10 Vertragsdauer und Kündigung

- 10.1 Dieser Software-Wartungs-Vertrag beginnt mit Auslieferung des Produktes und wird für die im Angebot angegebene Grundlaufzeit abgeschlossen. Falls im Angebot keine Grundlaufzeit angegeben ist, endet die Grundlaufzeit zum Ende des auf den Vertragsschluss folgenden Kalenderjahres. Er verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, falls er nicht von einer Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten vor Ablauf der Grundlaufzeit gekündigt wird.
- 10.2 Bei Vergütungserhöhungen besteht zudem die Kündigungsmöglichkeit gemäß § 5.2. Die Parteien können den Vertrag ferner jederzeit aus wichtigem Grund kündigen. Ein wichtiger Grund für RIT ist insbesondere gegeben, wenn sich der Kunde mit der Zahlung der Support-Vergütung gemäß diesem Vertrag länger als 30 Tage in Verzug befindet oder wenn der Kunde (ganz oder teilweise) über keine Berechtigung zur Nutzung der vom Supportvertrag erfassten Software verfügt. Sämtliche Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## § 11 Schlussbestimmungen

### 11.1 Rahmenvertrag

Sofern nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart ist, gelten die Bestimmungen dieses Software-Wartungs-Vertrages auch für alle künftig dem Kunden überlassene Software; dies gilt insbesondere auch für Upgrades, Updates und Service-Packs der Software.

### 1.2 AGB-Änderung / AGB im Internet

Die jeweils aktuell geltende Fassung der AGB von RIT ist zur Kenntnisnahme durch den Kunden über die Homepage von RIT [www.rit.at](http://www.rit.at) einsehbar und steht dort zum Download und Ausdruck zur Verfügung.

RIT ist berechtigt, die vorliegenden AGBs zu ändern. Änderungen dieser AGBs werden dem Kunden schriftlich bekannt gegeben. Vorgenommene Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde ihnen nicht innerhalb eines Monats schriftlich per Email widerspricht. Auf diese Rechtsfolge wird der Kunde von RIT bei Bekanntgabe der Änderungen besonders hingewiesen. Maßgebend für die Rechtzeitigkeit des Widerspruchs durch den Kunden ist der Zugang bei RIT.

### 11.3 Anwendbares Recht/Gerichtsstand/Erfüllungsort

Auf diesen Vertrag findet ausschließlich österreichisches Recht Anwendung. Die Anwendung der Convention of Contracts for the International Sale of Goods (CISG) vom 11.04.1980 – in der jeweils gültigen Fassung – sowie sonstiger Bestimmungen des internationalen Vertragsrechtes sind ausgeschlossen. Sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtliches Sondervermögen ist, ist der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag Wien. Erfüllungsort ist Wien.

### 11.4 Textform

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages sind nur wirksam, wenn sie schriftlich (z.B. Email) vereinbart worden sind. Dies gilt entsprechend für eine Änderung dieser Textformklausel.



## 11.5 Anlagen

Anlagen sind wesentliche Vertragsbestandteile.

Es gibt folgende Anlagen zu diesem Vertrag:

Anlage 1: Eskalationspolitik / Terminologie

Anlage 2: Prioritäts- / Reaktions-Matrix

## 11.6 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne der vorstehenden Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dieses Vertrages nicht. Das gleiche gilt im Falle einer Regelungslücke.

In den vorgenannten Fällen sind die Parteien verpflichtet, anstelle der unwirksamen Regelung bzw. zur Ausfüllung der Regelungslücke diejenige rechtlich wirksame Regelung zu vereinbaren, die dem von den Vertragsparteien verfolgten wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck am nächsten kommt.



# ANLAGE 1

## Eskalationspolitik

### Priorität 1: Ausfall des Produktionssystems

Das RIT System fällt in einer Produktionsumgebung aus, was einen Totalausfall der Produktionskapazität bedeutet. Dieser Problemtyp hat nachhaltigen Einfluss auf die Umsetzung der Geschaftsziele und erfordert schnelle Reaktion und Lösung. Beispiele eines ausgefallenen Produktivsystems sind ein nichtbehebbarer Servercrash oder ein kompletter Ausfall einer der RIT-Systemkomponenten.

### Priorität 2: Ausfall eines Hauptfeatures

Eines der Hauptfeatures des RIT Systems funktioniert nicht. Dieser Problemtyp erfordert ebenfalls eine schnelle Reaktion und Lösung. Beispiele für den Ausfall eines Hauptfeatures sind Abstürze von RIT während der Laufzeit oder die Rückgabe eines inkorrekten Resultates einer RIT API Funktion.

### Priorität 3: Feature funktioniert anders als dokumentiert

Ein Feature der RIT Software funktioniert nicht wie in der RIT Dokumentation beschrieben. Der Produktivbetrieb ist nicht gefährdet, aber die RIT Software verhält sich nicht nach der Spezifikation und ein Ausweg ist erforderlich.

### Priorität 4: Allgemeine Fragen

Diese Art von Problemen ist allgemeiner Natur und beinhaltet Fragen danach wie sich die RIT Software sowohl in einer Produktiv- als auch einer Entwicklungsumgebung verhält. Priorität 4 Fragen können typischerweise sofort beantwortet werden.

### Priorität 5: Funktionserweiterungen

Kundenanfragen nach Funktionserweiterungen werden ebenfalls über den RIT Support protokolliert.

## Terminologie

### Bestätigung

Die Bestätigung ist definiert als Kontakt durch das RIT Support-Personal per Email oder Telefon.

### Erstreaktion

Die Erstreaktion ist definiert als Kontakt durch das RIT Support-Personal per Email oder Telefon um zusätzliche Informationen zum Supportfall einzuholen und weitere Schritte, die eine Reproduzierbarkeit des Problems ermöglichen sollen, festzulegen.

### Qualifizierte Reaktion

Es wird eine zufriedenstellende Antwort auf das Problem gegeben.

#### Häufigkeit der Statusmeldungen

Dies ist die Häufigkeit, mit der der RIT Support den Kunden über den Status seiner offenen Supportfälle informiert. Diese Häufigkeit kann auf Grund gegenseitiger Übereinstimmung zwischen dem Kunden und dem RIT Support erhöht werden.

#### Temporäre Lösung

Die temporäre Lösung ist definiert als Aufhebung des gegenwärtigen Verhaltens. Sie kann die Form eines Workarounds, Patches oder alternativen Designansatzes annehmen. Eine temporäre Lösung kann die Priorität eines Problems um eine Stufe verringern.

#### Release

Releases sind regulär geplante Softwareversionen, die Lösungen für Supportfälle und Probleme sowie neue Funktionalitäten enthalten.

#### Service Pack (Patch)

Service Packs sind regelmäßig erscheinende Softwareversionen, die Problemlösungen enthalten.

#### Hot Fix (Sofort)

Ein Hotfix ist die, aufgrund ihrer Dringlichkeit sofortige, Herausgabe einer Problemlösung.

## ANLAGE 2

RIT Support Prioritäts-/Reaktions-Matrix

Priorität	Bestätigung	Erstreaktion	Qualifizierte Reaktion	Status - Häufigkeit	Temporäre Lösung	Permanente Lösung
1	Sofort	2 Stunden	24 Stunden	täglich	2 Tage	Hot Fix
2	2 Stunden	8 Stunden	7 Tage	alle 3 Tage	14 Tage	Service Pack
3	4 Stunden	12 Stunden	14 Tage	Jede Woche	keine Angabe	Service Pack, nächste Upgrade oder Update Release auf Entscheidung von RIT
4	6 Stunden	12 Stunden	Maximal 14 Tage Dauer abhängig vom Umfang der Anfrage	keine Angabe	keine Angabe	keine Angabe
5	8 Stunden	24 Stunden	keine Angabe	keine Angabe	keine Angabe	Nächstes Update Release oder keine Angabe auf Entscheidung von RIT

Alle Zeiten laufen nur innerhalb der Service-Zeiten des RIT-Supports