

Leistungsschein Software-Service

Der Umfang der von PBD als Software-Service geschuldeten Leistung ergibt sich aus nachfolgenden Leistungszusagen und -bedingungen dieses Software-Service Leistungsscheins, aus dem Auftrag sowie im Übrigen aus dem allgemeinen Geschäftsbedingungen von PBD für die im Auftrag aufgeführten Software-Module.

1. Definitionen

- | | |
|--------------|--|
| (1) Version: | Definierter Leistungs- und Funktionszustand eines Computerprogramms, das als eigenständiges Produkt vermarktet wird. |
| (2) Update: | Weiterentwickelte Fassung einer Version, die nicht zu einer Änderung der Einsatzbedingungen dieser Version führt. |
| (3) Patch: | Temporäre Fehlerbeseitigung/-umgehung |
| (4) Upgrade: | Systemausbau, der sich auf Hardware oder Software beziehen kann und neben anderen Leistungen daher hinsichtlich der Software die Überlassung einer neuen Programmversion beinhaltet. |
| (5) Release: | Vom Hersteller freigegebene Fassung eines Programms, d.h. Version oder Update. |

2. Leistungsumfang

(1) Programmänderungen/-verbesserungen

Überlassung allgemein angebotener Updates:

- Basissoftware-Update
- Modulsoftware-Update
- Routungsdatei-Update
(Für Routungsdateien von Carriern, die in maschinenlesbarer Form seitens des Carriers aufbereitet und als einzelne Carriermodule an PB ausgeliefert werden)
- Entgeltdatei-Update
(Für bundesweit geltende Standardentgelte- und gebühren von Carriern, die nach Bekanntgabe an PB aufbereitet und als Update für Entgelt- und/oder Gebührendateien der einzelnen Carriermodule ausgeliefert werden)

Die Leistung von Updates setzt einen gültigen Service-Vertrag voraus.

Nicht im Leistungsumfang enthalten sind:

- Bei Routungsdatei- und Entgeltdatei-Updates die Ergänzung (Update) von weiteren Programmteilen, die aus Änderung der Dateistrukturen erforderlich werden können; solche sind nur über Basissoftware- und/oder Modulsoftware-Updates erfasst.
- Die Wiederherstellung von Daten
- Die Implementierung von Updates

(2) Ferndiagnose / Störungsbearbeitung

Bereitstellung von fachlich qualifiziertem Personal zur Unterstützung bei der Handhabung von gemeldeten Störungen der Software mittels Fernbetreuung während der Servicegeschäftszeiten, sofern beim Kunden die entsprechenden technischen Voraussetzungen, gemäß der Spezifikationen des Lizenzgebers, gegeben sind.

(3) Telefonberatung

Telefonische Unterstützung während der Servicegeschäftszeiten bzgl. Fragen der sachgerechten Nutzung der Programme.

3. Mindestlaufzeit

Die Mindestlaufzeit der Verträge beträgt 12 Monate.

4. Leistungsvoraussetzungen

- (1) Technische und organisatorische Maßnahmen und Bedingungen, die es dem Kunden ermöglichen, die Leistungen von PB in Anspruch zu nehmen, sind Voraussetzung für die Leistungserbringung. PB ist hierbei insbesondere auf unentgeltliche technische Unterstützung bei der Fehleranalyse und -beseitigung angewiesen.
- (2) PB setzt die anwendungsadäquate, in der Regel tägliche Datensicherung seitens des Kunden voraus.

5. Service Level für Telefonberatung und Ferndiagnose / Störungsbearbeitung

Die üblichen Standard-Leistungszeiten von PB für die telefonische Unterstützung in Fragen der Telefonberatung sowie der Ferndiagnose / Störungsbearbeitung sind folgende:

(1) Servicegeschäftszeiten

Montag bis Donnerstag 08:00 bis 17:00 Uhr
 Freitag 08:00 bis 16:30 Uhr
 Nicht an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen.

(2) Reaktionszeiten

Während der Servicegeschäftszeiten nimmt PB Störungsmeldungen entgegen und beginnt mit deren Bearbeitung innerhalb folgender Reaktionszeiten, die nach Dringlichkeit eingestuft und kategorisiert sind.

Kategorie	Störungsmeldung	Reaktionszeit
1	Systemausfall	max. 2 Stunden
2	Behinderungen der Abwicklungen - zu langsam - permanente Fehlermeldungen einzelner Abwicklungen - keine Abwicklung einzelner Pakete möglich - Hardwareprobleme - Softwareprobleme	max. 8 Stunden
3	Keine wesentliche Einschränkung der Abwicklungen	max. 36 Stunden

Reaktionszeiten laufen nur während der Dauer der Servicegeschäftszeiten; restliche Reaktionszeiten setzen sich jeweils am nächstfolgenden Servicetag fort.

6. Call Handling / Behandlung von Störungsmeldungen

Störungsmeldungen / Calls werden angenommen per E-Mail an technik@pb.com oder per Telefon 06151-5202-410 an die PB Hotline. Sie werden nach Priorität abgearbeitet.

Die Kategorisierung (Kategorie 1 – 3) erfolgt in Abstimmung mit dem Kunden.

7. Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen, wie kundenspezifische Programmierung (SOPROS), Pflege von Entgelt- und Gebührentabellen usw., unterliegen der Abrechnung nach Aufwand zu den vom Lizenzgeber allgemein angewandten Sätzen zzgl. Umsatzsteuer und auslagen. Dies gilt insbesondere für Fahrtkosten und Wegezeiten.