

## Leistungsbeschreibung „Anwendungsservice Standardanwendungen“

Leistungsbeschreibung vom 01.01.2021  
Ansprechpartner: Bernd Scheller, Frank Seefeld

Mit dem „Anwendungsservice für Standardanwendungen“ übernimmt der Auftragnehmer (AN) für den Auftraggeber (AG) den Anwendungsservice für die in der Anlage „Modulliste Standardanwendungen“ gekennzeichneten Anwendungen und Module. Dies können sein:

- a) Sage, O365, PRTG, AD-Manager
  - b) an a) angeschlossene oder integrierte Module von Drittanbietern
- plattformunabhängig, individuelle oder individualisierte Anwendungen

Die Leistungsbeschreibung „Anwendungsservice für Standardanwendungen“ ist nur wirksam in Verbindung mit einem gültigen „Vertrag über Anwendungsservice“ und der Anlage „Modulliste Standardanwendungen“.

## **Aufgabe und Inhalte des „Anwendungsservice für Standardanwendungen“**

Aufgabe des „Anwendungsservice für Standardanwendungen“ ist die dauerhafte Aufrechterhaltung der richtigen Funktionsweise der vorhandenen Standardanwendung sowie Arbeiten im Rahmen von Updates oder der Migration auf eine aktuelle Version.

Die Anlage „Modulliste Standardanwendungen“ definiert, welche Leistungen für welche Anwendung vertraglich zugesichert werden. Diese Leistungen können sein:

- a) Anwendungshotline
- b) Störungsbeseitigung
- c) Softwarewartung

Die Installation, Wartung und Administration der zugrundeliegenden IT-Systeme und -Services sowie der Anwendungsservice für Standard Anwendungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Sie können aber Gegenstand eines weiteren Vertrages oder einer weiteren Leistungsbeschreibung sein, wie z.B.:

- Systemservice- und Wartungsvertrag für die lokalen IT-Systeme und -Services
- Rechenzentrum ASP-Vertrag der Netik Online GmbH
- „Leistungsbeschreibung Anwendungsservice für individuelle und individualisierte Anwendungen“

## Leistungsbeschreibung

### Anwendungshotline

1. Die Anwendungshotline gibt Hilfestellung bei bekannten und unbekanntem Bedienungsproblemen für die in der Anlage „Modulliste Standardanwendungen“ gekennzeichneten Anwendungen.
2. Die Anwendungshotline steht für die Entgegennahme von Anfragen und Störungsmeldungen, sowie für die kurze Beantwortung von Fragen zu Funktionen der Anwendung zur Verfügung.

Sie finden die jeweils aktuellste Version unserer Kommunikationswege unter:

[www.netik.de/leistungsbeschreibungen](http://www.netik.de/leistungsbeschreibungen) (Supportzugang)

## Störungsbeseitigung

Aufgabe der Störungsbeseitigung ist es, die Sicherheit und Verfügbarkeit der in der Anlage „Modulliste Standardanwendungen“ gekennzeichneten Anwendungen im Fall von Störungen wiederherzustellen.

Dies gilt für:

- a) die Funktionen und Programmcode
- b) Störungen in den Daten
- c) die Funktion der Architektur des zugrunde liegenden IT-Systems oder -Services (z.B. APP Server, SQL-Server, Webserver, Dienst, )

Werden die (lokalen) IT-Systeme durch eine dritte Partei betreut, ist Netik auf deren Zusammenarbeit und auf die vertragliche Beziehung zwischen AG und dritter Partei angewiesen. Netik übernimmt in dem Fall nicht die bei der dritten Partei ggf. entstehenden Kosten.

Eine Störung wird durch Meldung des AG signalisiert. Die Reaktion kann nach Art der Störung durch direkte Störungsbeseitigung, durch Schaffung einer temporären Ersatz- oder Umgehungslösung für die gestörte Funktion oder die Bereinigung bzw. Korrektur falscher Daten erfolgen.

1. In der Regel erfolgt die Störungsbeseitigung durch den 2nd Level Support

Im Fall eingeschränkter Arbeitsfähigkeit des AG wird der AN alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um die Arbeitsfähigkeit des AG wiederherzustellen. Dazu zählen:

- [www.netik.de/leistungsbeschreibungen](http://www.netik.de/leistungsbeschreibungen) (Supportzugang)
- die Fehlersuche und Fehlerbeseitigung durch den AN per Fernwartung oder vor Ort,
- die Schaffung einer Ersatz- oder Umgehungslösung zur kurzfristigen Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit des AG.

Weitere Aufgaben des 2nd Level Support sind Statusmeldung und Eskalation.

1st Level und 2nd Level Support sorgen für Leistungserfassung und Leistungsnachweis.

Wenn die Störungsmeldung über das Service-Ticketportal kommt, erfolgt auf gleichem Weg die Dokumentation für den Benutzer.

Die Leistungen aus a) sind für die in der Anlage „Modulliste Standardanwendungen“ gekennzeichneten Anwendungen über die berechnete Monatspauschale abgegolten. Für die Leistungen aus b) können zusätzliche Kosten entstehen. Für die Leistungen aus c) können entsprechend der sonstigen vertraglichen Beziehungen des AG zum AN weiteren Kosten anfallen oder es können entsprechend der sonstigen vertraglichen Beziehungen des AG zu, zur Beseitigung der Störung notwendigen, dritten Parteien weitere Kosten entstehen.

## Softwarewartung

Die Softwarewartung beinhaltet für die in der Anlage „Modulliste Standardanwendungen“ gekennzeichneten Anwendungen die:

- a) kostenlose Bereitstellung von Patches und Updates vom Hersteller sowie ggf. Modulen von Drittanbietern,

Gewartet wird jeweils die letzte Version der Programme und Module.

1. Für die in der Anlage „Modulliste Standardanwendungen“ gekennzeichneten Anwendungen werden Updates und Patches (nach Maßgabe des Herstellers) durch den AN in der neuesten Version bereitgestellt.

Die Softwarewartung des Herstellers umfasst die Anpassung der Programme an neue Technologien, gesetzliche Änderungen, neue oder geänderte Richtlinien, Verordnungen etc., die einen Einfluss auf die bestehenden Programme haben. Die Anpassung erfolgt in einer angemessenen Zeit nach Bekanntwerden der betreffenden Änderungen. Der AN weist an dieser Stelle darauf hin, dass er keinen Einfluss auf die verwendete Technologie, den gesetzten Zeitpunkt oder den veränderten Inhalt der vom Hersteller oder Drittanbieter bereitgestellten Patches und Updates hat.

Die Softwarewartung umfasst auch die Weiterleitung von Programmfehlern an den Hersteller. Der AG ist verpflichtet, dem AN die gerügten Fehler in geeigneter Weise so zugänglich zu machen, sodass der AN die Fehler erkennen und nachvollziehen kann. Hierzu gehören insbesondere die Bereitstellung von Kopien der fehlerhaften Anwendung und Daten auf geeigneten Datenträgern oder ein entsprechender Remotezugriff.

2. Die Softwarewartung umfasst außerdem die Bereitstellung von verbesserten Versionen der Programme. Verbesserte Versionen sind Änderungen in den Programmen, die den bestehenden Leistungsumfang optimieren.  
Der AN wird die Verfügbarkeit und Kompatibilität der Komponenten vor einem Update oder Patch prüfen und, wenn erforderlich, dem AG die für die Sicherstellung des Updates oder Patches notwendigen Wartungsarbeiten anbieten. Die Brauchbarkeit des jeweiligen Updates oder Patches vom Hersteller oder Drittanbietern ist durch den AN nicht geschuldet.

3. In der Softwarewartung nicht enthalten sind:

- a) die Installation und Einrichtung der Updates und Patches
- b) die Migration der Daten des AG auf die neue Version,
- c) individuell gewünschte Anpassungen in der Oberfläche der neuen Version,
- d) die Anpassungen von neuen Programmteilen an die individuellen Anforderungen des AG,
- e) die Installation und Einrichtung von ggf. notwendigen Programmversionen und Servern,
- f) die Schulung der Mitarbeiter in der neuen Version und
- g) die Bereitstellung der technisch-/organisatorischen Voraussetzungen und ggf. notwendige zusätzliche/alternative Lizenzen für die neue Version.

4. Die Leistungen aus Nr. 1 und Nr. 2 sind für die in der Anlage „Modulliste Standardanwendungen“ gekennzeichneten Anwendungen über die berechnete Monatspauschale abgegolten.

Die Leistungen aus 3. werden von der Dr. Netik & Partner GmbH individuell in Form eines Projektes angeboten und im Rahmen der Migration durchgeführt. Das Projektangebot listet die Aufgaben und Leistungsbudgets für kostenlose und abrechenbare Arbeiten konkret auf.

5. Die Softwarewartung kann die Prüfungen sowie vorbeugende Arbeiten (Inspektion, Prüfung, Wartung, Updates) an den vorhandenen IT-Systemen und -Services erforderlich machen. Nicht ausgeschlossen werden kann die Notwendigkeit der Beschaffung neuer Hard- und Software, den Umzug auf ein Rechenzentrum oder die Auslagerung von Teilen der Anwendungen in die Cloud. Diese Arbeiten werden im Rahmen eines separaten Projektes durchgeführt und sind nicht mit der berechneten Monatspauschale dieses Vertrages abgegolten. Bevor die Softwarewartung in der operativen Umgebung durchgeführt werden kann, muss die Bereitstellung der technisch-/organisatorischen Voraussetzungen abgeschlossen sein.

Der AN ist nicht verpflichtet, nach Erscheinen eines Updates oder einer neuen Version die konkrete Anwendung des AG zu aktualisieren. Auf Wunsch des AG kann der AN die Softwarewartung vorbereiten. Der „Support Life Cycle“ des Herstellers oder das „End of Live“ einer Version kann den AN zwingen die Softwarewartung vorzubereiten. Die Vorbereitung der Softwarewartung beinhaltet:

- ggf. die Ankündigung der Softwarewartung gegenüber dem AG,
- die Projektangebotserstellung nach Nr. 4 und Nr.5 und
- die Terminsetzung in Abstimmung zwischen AG und AN.

Nach bestätigtem Projektangebot durch den AG, wird die Softwarewartung entsprechend durchgeführt.

Die Wartungsarbeiten werden innerhalb eines zwischen dem AG und AN abgestimmten Zeitraums in der Produktivumgebung durchgeführt.

## Organisatorische Regeln

Die für die Übermittlung von Störungsmeldungen vorgesehenen Kommunikationswege (Service-Ticketportal, Telefon, E-Mail) stellt der AN bereit, siehe Dokument „Supportzugang“ auf [www.netik.de/leistungsbeschreibungen](http://www.netik.de/leistungsbeschreibungen).

Fernwerkzeuge stellt grundsätzlich der AG bereit. Der AN bietet dem AG entsprechende Tools oder Services an.

## Wartungsarbeiten

Soweit möglich sollen Wartungsarbeiten in der Kernarbeitszeit durchgeführt werden. Der AN wird die Wartungstermine mit dem Auftraggeber abstimmen.

Kernarbeitszeit werktags 07:30 – 17:00 Uhr	Die Wartung wird durch einen Mitarbeiter des AN realisiert. Wenn möglich, wird der für den AG benannte technische Betreuer des AN eingesetzt. In Ausnahmefällen kann der AN den Hersteller oder andere Subunternehmer für den 2nd Level Support heranziehen.
außerhalb der Kernarbeitszeit	Wartungsaufgaben werden nur in Abstimmung mit dem AN außerhalb der Kernarbeitszeit geplant und durchgeführt, wenn sie wegen unzumutbarer Beeinträchtigung der Arbeit des AN nicht in der Kernarbeitszeit durchgeführt werden können.