

## 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.   |
| (6) Servicegeschäftszeiten: | Montag bis Freitag, ohne gesetzliche Feiertage (Servicetage), je 8:00 – 16:00 Uhr  |

### 2. Leistungsumfang

#### (1) Programmänderungen /-verbesserungen

Überlassung allgemein angebotener Updates, nicht jedoch neuer Programmversionen, von im Auftrag eingetragenen, ausgehenden Releases wie folgt: Für diejenigen Softwareteile der Releases (z.B. Basissoftware, -Module, Dateien, etc.), für die im Auftrag das entsprechende Feld angekreuzt ist. Diese sind:

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

Die Leistung von Updates setzt voraus, dass im Auftrag eine Jahresgebühr eingetragen ist.

Nicht im Leistungsumfang enthalten sind:

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

#### (2) Ferndiagnose / Störungsbearbeitung

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

#### (3) Telefonberatung

Telefonische Unterstützung während den Servicegeschäftszeiten in Fragen der sachgerechten Nutzung der Programme.

### 3. Laufzeit des Software Service

Unbefristet. Laufzeit der ersten Vertragsperiode (Mindestlaufzeit): 24 Monate.

### 4. Leistungsvoraussetzungen

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

**5. Service Level**
**für Telefonberatung und Ferndiagnose / Störungsbearbeitung**

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

 (1) Rufbereitschaft während den Servicegeschäftszeiten

Tage	Zeiten
Montag bis Freitag <i>werktätlich, ohne gesetzliche Feiertage</i>	8:00 – 16:00

 (2) Reaktionszeiten

Während der Rufbereitschaftszeiten nimmt PBD Störungsmeldungen entgegen und beginnt mit deren Bearbeitung innerhalb folgender Reaktionszeiten, die nach Dringlichkeit gestuft und kategorisiert sind.

Kategorie	Störungsmeldung	Reaktionszeit
1	Systemausfall	2 Std.
2	Behinderung der Abwicklungen - zu langsam - permanente Fehlermeldungen einzelner Abwicklungen - keine Abwicklungen einzelner Pakete möglich - Hardware-Probleme - Netzwerk-Probleme	8 Std.
3	Keine wesentliche Einschränkung der Abwicklungen	36 Std.

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

**6. Call Handling / Behandlung von Störungsmeldungen**

Störungsmeldungen / Calls werden angenommen per E-Mail und/oder per Telefon an die PBD-Hotline. Sie werden nach Priorität abgearbeitet. Die Ruf-Nr. / E-Mail-Adresse finden Sie im Internet: <http://www.pitneybowes.de/Kundenservice/kundenservice-category.shtml>

Die Kategorisierung (Kategorie 1 –3) erfolgt in Abstimmung mit dem Kunden. Störungsmeldungen / Calls der Kategorien 1 + 2 werden vom Hotline-Mitarbeiter direkt an den Projektverantwortlichen weitergeleitet

**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

Stand: 16.07.2007