

Allgemeine Hinweise zu den Service-Level

Jeder Kunde, der eine Dienstleistung oder eine Software bei atlan Systems GmbH (im folgenden AT genannt) erwirbt oder der eine Software von AT installiert oder nutzt, hat Anspruch auf Garantieleistungen und Unterstützung durch AT. AT ist besonders um die Lieferung von herausragender Qualität bemüht. Unter Qualität versteht AT die Übereinstimmung zwischen vorher genau definierten Eigenschaften einer Lieferung oder Leistung und der Ausführung derselben.

Sollte es trotz der Sorgfalt von AT zu einem Qualitätsmangel kommen, wird sich AT bemühen, diesen Mangel unverzüglich zu beheben. Oft stellt sich nun aber die Frage, auf welche Weise und mit welcher Geschwindigkeit dies geschieht. Hier ist AT auf der einen Seite bemüht, so gut und so schnell wie eben möglich im Sinne des Kunden zu reagieren, auf der anderen Seite gibt es aber durchaus auch Überlegungen über die wirtschaftliche Verhältnismäßigkeit einer derartigen Aktivität; so kann ein Kunde, der nur eine Software kauft, keinen Anspruch auf „Vor-Ort-Besuche“, 24 Stundenservice, Hotlineunterstützung oder gar eine Gesamtfunktionalität erheben.

Um Missverständnissen bezüglich der Art und Weise vorzubeugen, welche Leistungen jeweils vereinbart wurden, hat dieses Dokument das Ziel, einheitliche und eindeutige Standards einzuführen und Rechte und Pflichten des Kunden und AT genauer festzuhalten. Jeder Kunde hat Anspruch auf die Erfüllung gesetzlicher Garantieansprüche. Diese reichen aber in der Regel für den Betrieb technischer Systeme in der Industrie nicht aus. So ist es wenig hilfreich, wenn ein defekter Rechner vom Kunden außer Betrieb gesetzt, per Post zu AT geschickt werden muss, um dann nach 8-12 Wochen repariert wieder per Post zurückzugehen. Genau diese Prozedur ist aber durchaus in Übereinstimmung mit geltenden gesetzlichen Garantiebestimmungen. So wird der genaue Ablauf einer Garantieleistungen in diesem Dokument genauer definiert und an Voraussetzungen und Kosten gebunden, um zu einem vernünftigen Gleichgewicht zwischen Kosten und Nutzen für den Kunden und AT zu kommen.

Jeder Kunde von AT, ob er eine Software, Dienstleistung oder Wartungsleistung einkauft, wird mit Inkrafttreten (**ab dem 01.03.2005**) dieser allgemeinen Service-Level-Definition in einen genau umrissenen Service-Level eingruppiert. Daraus ergeben sich bestimmte Ansprüche des Kunden gegenüber AT und auf der anderen Seite regelmäßige Kosten. Mit Nutzung einer Software von AT erklärt sich jeder Kunde mit den unten stehenden Servicebedingungen einverstanden. Die Servicebedingungen regeln die Art und den Umfang, sowie die Ausführung von Garantieansprüchen des Kunden gegenüber AT, sowie die Unterstützung eines Systems und dessen Betriebssicherheit bei Kunden.

In den einzelnen Service-Level sind Informationen über Reaktionszeiten und teilweise auch über Verfügbarkeiten eines Systems enthalten. Diese Werte sind jedoch Extremwerte, die AT als Mindeststandard garantiert. AT ist bemüht, diese Werte deutlich zu übertreffen. Somit sind die beschriebenen Werte als „worst case“ zu bezeichnen, wenn auch übertriebene Sparsamkeit eines jeden Kunden immer zu Einschränkungen führen wird. Qualität hat ihren Preis und dieser muss jeweils fair und einheitlich bestimmt werden.

Insgesamt sind 7 Service-Levels definiert, welche alle möglichen Arten der Unterstützung beinhalten. Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die wesentlichen Unterschiede der einzelnen Service-Level. Maßgebend für die genaue Definition der Unterschiede ist jedoch nicht die Tabelle, sondern der beschreibende Text zu den Service-Level:

ServiceLevel:	0	1	2	3	4	5	6
Dienstleistungsumfang durch AT	Keine Dienstleistung	Keine Dienstleistung	Nach Zeit & Aufwand	Pflichtenheft & Pauschalpreis	Pflichtenheft & Pauschalpreis	Pflichtenheft & Pauschalpreis	Pflichtenheft & Pauschalpreis
Wartungsvertrag Software	kein Vertrag	Vertrag notwendig	Vertrag notwendig	Vertrag notwendig	Vertrag notwendig	Vertrag notwendig	Vertrag notwendig
Wartungsvertrag Komplettsystem	kein Vertrag	kein Vertrag	kein Vertrag	kein Vertrag	Vertrag notwendig	Vertrag notwendig	Vertrag notwendig
Service-Updates	1 Jahr ab Kauf auf Abruf	auf Abruf	auf Abruf	auf Abruf	Installation durch AT	Installation durch AT	Installation durch AT
Versions-Updates	Keine	automatische Zusendung	automatische Zusendung	automatische Zusendung	Installation durch AT	Installation durch AT	Installation durch AT
Garantie auf das Gesamtsystem	Keine	Keine	Keine	Gesetzliche Mindestgarantie	Verfügbarkeitsgarantie	Verfügbarkeitsgarantie	Verfügbarkeitsgarantie
Systemverantwortung	Kunde	Kunde	Kunde	Kunde & AT	AT	AT	AT
Max. Reaktionszeit AT	20 Werktage	10 Werktage	10 Werktage	10 Werktage	10 Werktage	5 Tage	24 Stunden
garantierte System-Verfügbarkeit	Keine	Keine	Keine	Keine	95% / a	97,5% / a	99,5% / a
Online-Zugang	nicht erforderlich	nicht erforderlich	nicht erforderlich	erforderlich	zwingend erforderlich	zwingend erforderlich	redundant erforderlich
Einmalige Grundkosten	Softwarepreis	Softwarepreis	Softwarepreis & Stunden	Pflichtenheft & Systempauschalpreis	Pflichtenheft & Systempauschalpreis	Pflichtenheft & Systempauschalpreis	Pflichtenheft & Systempauschalpreis & 1:1 Redundanzoption
Jährliche Kosten	keine	15% p.a. des Softwarepreises	15% p.a. des Softwarepreises	15% p.a. des Softwarepreises	15% p.a. des Systempreises	17,5% p.a. des Systempreises	20% p.a. des Systempreises

Service-Level 0

Service-Level 0 ist der Standardlevel, der jedem Kunden mindestens gewährt wird. Er gilt bei Softwarekauf ohne Wartungsvertrag, sowie ohne jegliche eventuelle zusätzliche Dienstleistungen durch AT. Der Level ist wie folgt definiert:

1. AT liefert eine Software, welche auf dem vereinbarten und in der aktuellen Software-Dokumentation benannten aktuellen Betriebssystem vollständig lauffähig ist. Die Lauffähigkeit wird für genau die benannte Betriebssystemversion dann garantiert, sofern das Betriebssystem vom Betriebssystemanbieter aktuell noch empfohlen und aktiv unterstützt wird, sowie auf dem aktuellen Updatestand ist, also die aktuellen Softwarepatches und Servicepacks vollständig installiert hat.
2. Sofern unübliche Programme, die technisch nicht auf dem neuesten Stand sind oder nicht konform mit den Empfehlungen des Betriebssystemherstellers sind, das Betriebssystem oder wichtige Dateien des Betriebssystems so verändern, dass es nicht mehr auf dem aktuellen Updatestand ist, übernimmt AT keine Gewährleistung für die Funktionsfähigkeit der Software auf einem derart veränderten Betriebssystem.
3. AT pflegt die Installationsprogramme der Software und die Software fortlaufend so nach, dass diese jeweils immer den aktuellen Betriebssystemversionen, Service-Packs und Updates auf die Betriebssysteme angepasst werden. Des Weiteren werden Fehler, sofern sie AT bekannt werden, fortwährend und regelmäßig behoben. Auch werden einzelne Unzulänglichkeiten bei der Bedienung behoben, sofern sie bedeutend sind. Diese Verbesserungen fließen in Service-Updates ein. Die Service-Updates sind erkennbar an der fortlaufenden Versionsnummer einer Version, wie z.B. „3.0.024“, wobei die „24“ die vierundzwanzigste Version der Software „3.0“ bedeutet. Diese Pflege einer Software wird von AT ein Jahr nach dem letzten Verkauf einer solchen Version fortgesetzt.
4. Service-Level 0 beinhaltet für ein Jahr ab Kauf der Software von AT den Service der kostenfreien Lieferung der aktuellen Service-Updates auf Abruf durch den Käufer der Software als CD-Version oder als Internet-Datei-Download.
5. Ist die Software fehlerhaft, was bedeutet, dass schriftlich zugesicherte oder im Handbuch dokumentierte Eigenschaften **reproduzierbar** nicht funktionieren oder fehlerhaft funktionieren, muss der Kunde an die Mailadresse: service@AT.com eine Mail senden, in der eine genaue Dokumentation der Betriebssystemumgebung (Liste der Systemdateiversionen), die auf dem Rechner installierte Software, eine ganz detaillierte Erläuterung der Fehlfunktion mit Bildschirmkopie, sowie alle Dateien, Daten und Ergebnisse der fehlerhaften Software enthalten sind. AT behebt den Fehler, sofern er reproduzierbar ist, in 4 Arbeitswochen und sendet dem Service-Level-0-Kunden eine Version, in welche dieser Fehler behoben ist.
6. Bemängelt ein Softwarekäufer die spezielle Art der Ausführung einer Funktion in der Software, nimmt AT diese Anregung auf, führt aber nur dann eine Änderung durch, wenn diese Änderung bei anderen Softwarekäufern überwiegend auf positive Resonanz stößt.

7. Hotline-Anrufe oder Besuche beim Anwender zur Lösung softwaretechnischer Probleme „vor Ort“ berechnet AT bei Service-Level-0-Kunden nach tatsächlicher aufgewendeter Zeit und nach vollständigem Aufwand.
8. Die Berechnung von Dienstleistungen erfolgt im Rahmen einer Bestellung von Stundenkontingenten vor Ausführung der Dienstleistungen. Diese Stundenkontingente werden vorab berechnet und verfallen ein Jahr nach der Bestellung, wenn sie nicht genutzt werden. Der Stundensatz ist gestaffelt zwischen 160,- Euro/h (bis eine Mannwoche) und 120,- Euro/h ab der Bestellung von 160 Mannstunden.
9. Eventuelle Dienstleistungen, welche der Service-Level-0-Kunde im Zusammenhang mit einem Softwarekauf nach tatsächlichem Aufwand (auf Stundenbasis) erwirbt, führen nicht zum Entstehen von Garantieansprüchen oder zu einer Erweiterung von Garantieansprüchen bezüglich der Funktionalität der Software. Entstehen zusätzliche Aufwendungen durch Fehler seitens AT, welche im Rahmen einer nicht pauschal abgerechneten Dienstleistung entstehen, ist die Behebung dieser Fehler für den Kunden grundsätzlich ein kostenpflichtiger Aufwand. Bei Dienstleistungen nach „Zeit und Aufwand“ können keine Sicherheiten für Gewährleistungen kalkuliert werden, weshalb auch keinerlei Funktionsgarantien bezüglich dieser Dienstleistungen bestehen.

Service-Level 1

Der Service-Level 1 ist gültig bei Softwarekauf mit gültigem Wartungsvertrag, sowie der geringste Level bei Werkslizenzierungen, die grundsätzlich nur mindestens mit Wartungsverträgen für Software abgeschlossen werden.

1. AT liefert eine Software, welche auf dem vereinbarten und in der aktuellen Software-Dokumentation benannten aktuellen Betriebssystem vollständig lauffähig ist. Die Lauffähigkeit wird für genau die benannte Betriebssystemversion dann garantiert, sofern das Betriebssystem vom Betriebssystemanbieter aktuell noch empfohlen und aktiv unterstützt wird, sowie auf dem aktuellen Updatestand ist, also die aktuellen Softwarepatches und Servicepacks vollständig installiert hat.
2. Sofern nicht übliche Programme, die technisch nicht auf dem neuesten Stand sind oder nicht konform mit den Empfehlungen des Betriebssystemherstellers sind, das Betriebssystem oder wichtige Dateien des Betriebssystems so verändern, dass es nicht mehr auf dem aktuellen Updatestand ist, übernimmt AT keine Gewährleistung für die Funktionsfähigkeit der Software auf einem derart veränderten Betriebssystem.
3. AT pflegt die Installationsprogramme der Software und die Software fortlaufend so nach, dass diese jeweils immer den aktuellen Betriebssystemversionen, Service-Packs und Updates auf die Betriebssysteme angepasst werden. Des Weiteren werden Fehler, sofern sie AT bekannt werden, fortwährend und regelmäßig behoben. Auch werden einzelne Unzulänglichkeiten bei der Bedienung behoben, sofern sie bedeutend sind. Diese Verbesserungen fließen in **Service-Updates** ein. Die Service-Updates sind erkennbar an der fortlaufenden Versionsnummer einer Version, wie z.B. „3.0.024“, wobei die „24“ die vierundzwanzigste Version der Software „3.0“ bedeutet. Diese Pflege einer Software wird von AT ein Jahr nach dem letzten Verkauf einer solchen Version fortgesetzt.
4. AT entwickelt die Software technisch immer weiter und hält sie auf dem Stand der Technik und des Anwendungswissens. Dabei fließen regelmäßig die Erfahrungen aus Projekten in die Software ein. Die erweiterten oder technisch erneuerten Funktionen fließen in Form von kleinen und großen Updates in die Software ein. **Große Updates** enthalten große und strukturelle Änderungen in der Software und werden durch die Zahl vor dem ersten Punkt bezeichnet. **Funktionale Updates** enthalten Ergänzungen, Verbesserungen und Erweiterungen der Konzepte des letzten großen Updates und werden durch die Zahl hinter dem ersten Punkt bezeichnet.
5. Service-Level 1 beinhaltet für die Laufzeit des Wartungsvertrages von AT den Service der kostenfreien Lieferung der aktuellen Service-Updates auf Abruf durch den Käufer der Software als CD-Version oder als Internet-Datei-Download, sowie **die regelmäßige Lieferung aller großen und kleinen Updates ohne Rückfrage inklusive aller verfügbarer PDF- oder Papierdokumentation**. In Service-Level 1 besteht der Anspruch auf ein aktuelles Service-Update immer nur für die aktuellen Versionen einer Software.
6. Service-Level-1-Kunden haben einen **Anspruch auf Abwärtskompatibilität** der Softwarerevisionen, also darauf, dass die Softwarerevision einer AT-Software die Ergebnisse und Projektdateien der beiden vorhergehenden funktionalen Versionen

- (Updates) und aller neuer Versionen der letzten zwei Jahre einlesen oder importieren kann.
7. Ist die Software fehlerhaft, was bedeutet, dass schriftlich zugesicherte oder im Handbuch dokumentierte Eigenschaften **reproduzierbar** nicht funktionieren oder fehlerhaft funktionieren, kann der Kunde per Telefon oder Mail (an die Adresse: service@AT.com) um Unterstützung bitten. AT unterstützt den Kunden bei der Fehlersuche, behebt den Fehler, sofern er reproduzierbar ist, in 2 Arbeitswochen und sendet dem Service-Level-1-Kunden eine Version, in welcher dieser Fehler behoben ist.
 8. Bemängelt ein Softwarekäufer mit Service-Level 1 die spezielle Art der Ausführung einer Funktion in der Software, nimmt AT diese Anregung auf und führt dann eine Änderung oder Verbesserung durch, wenn diese Änderung bei anderen Softwarekäufern überwiegend auf positive Resonanz stößt. In Einzelfällen kann sich diese Anpassung aber bis zu nächsten funktionalen Release verschieben, wenn die dazu notwendigen Anpassungen umfangreich sind.
 9. Zur Unterstützung bei Fragen zu scheinbaren Fehlern, Installationsproblemen und Unterstützung bei der Eingrenzung von möglichen Fehlerquellen steht dem Service-Level-1-Kunden ein Stundenkontingent für IT-Dienstleistungen zur Verfügung. Dieses Stundenkontingent verfällt nach Ende eines Jahres und kann nicht für Leistungen verwendet werden, welche in der Regel Gegenstand von Projekten sind und sich mit Anwendungsproblemen beschäftigen.
 10. Eventuelle Dienstleistungen, welche der Service-Level-1-Kunde im Zusammenhang mit einem Softwarekauf nach tatsächlichem Aufwand (auf Stundenbasis) erwirbt, führen nicht zum Entstehen von Garantieansprüchen bezüglich der ausgeführten Dienstleistungen oder des damit aufgebauten Gesamtsystems. Entstehen zusätzliche Aufwendungen durch Fehler seitens AT, welche im Rahmen einer nach Aufwand abgerechneten Dienstleistung entstehen, ist die Behebung dieser Fehler für den Kunden grundsätzlich ein kostenpflichtiger Aufwand. Bei Dienstleistungen nach „Zeit und Aufwand“ können keine Sicherheiten für Gewährleistungen kalkuliert werden, weshalb auch keinerlei Funktionsgarantien bezüglich dieser Dienstleistungen bestehen.
 11. Hotline-Anrufe oder Besuche beim Anwender zur Lösung softwaretechnischer Probleme „vor Ort“ berechnet AT bei Service-Level-1-Kunden nicht, sofern diese innerhalb der vereinbarten Supportstunden pro Jahr liegen; Reisekosten und Reisezeiten werden aber nach tatsächlichem Aufwand berechnet. Jeder darüber hinausgehende Aufwand wird durch AT berechnet.
 12. Die Berechnung von Dienstleistungen erfolgt im Rahmen einer Bestellung von Stundenkontingenten vor Ausführung der Dienstleistung. Diese Stundenkontingente werden vorab berechnet und verfallen ein Jahr nach der Bestellung, wenn sie nicht genutzt werden. Der Stundensatz ist gestaffelt zwischen 160,- Euro/h (bis eine Mannwoche) und 120,- Euro/h ab der Bestellung von 160 Mannstunden.

13. Service-Level 1 Kunden werden von AT über wichtige technische Entwicklungen bezüglich Sicherheit, Virenschutz und Softwaresicherheit informiert, die in Zusammenhängen mit der gekauften Software stehen.
14. Die Kosten für Service-Level 1 liegen regelmäßig bei 15% des aktuellen Softwarepreises gemäß der aktuellen Preisliste. Vereinbarte Rabatte oder Sonderpreise (wie Mengenrabatt) werden nicht berücksichtigt.

Service-Level 2

Gültig bei Softwarekauf mit gültigem Wartungsvertrag und Lieferung eines Komplettsystems (Rechner mit Betriebssystem) **ohne ein pauschal abgerechnetes Dienstleistungspaket**. Jedes Projekt auf Stundenbasis ist grundsätzlich nur bis Service-Level 2 abgesichert. Alternativ zu der Lieferung des Rechners durch AT kann zwischen dem Kunden und AT auch ein Rechner „vereinbart“ werden, der dann vom Kunden geliefert wird und gegen Berechnung des Aufwandes bei AT dokumentiert, getestet und installiert wird.

1. AT liefert eine Software, welche auf dem mitgelieferten aktuellen Betriebssystem und auf dem mitgelieferten Rechner vollständig lauffähig ist. Die Lauffähigkeit wird für genau den Rechner im Auslieferungsstand garantiert. Ansprüche auf Erfüllung funktionaler Forderungen hat der Kunde bei nicht pauschal abgerechneten Projekten grundsätzlich nicht; ebenso bestehen seitens des Kunden gegenüber AT keine Garantieansprüche bezüglich einer Systemfunktionalität.
2. Durch Installation weiterer Programme auf dem gelieferten Rechner oder durch Installation manueller oder automatischer Updates auf diesem Rechner seitens des Kunden, sowie durch Maßnahmen wie die Einbindung in ein „Actice Directory“ oder das Installieren oder Betreiben von Drittsoftware (wie Virens Scanner) wird der Rechner verändert, was zu einem Verlust von Service-Level 2 führt und dazu führt, dass das System fortan wie ein System mit Service-Level 1 behandelt wird.
3. AT pflegt die Installationsprogramme der Software und die Software fortlaufend so nach, dass diese jeweils immer den aktuellen Betriebssystemversionen, Service-Packs und Updates auf die Betriebssysteme angepasst werden. Einige Installationen der AT-Software führen zu einer Aktualisierung von Service-Packs des Betriebssystems und aktualisieren somit den Rechner fortlaufend gemäß den Empfehlungen des Betriebssystemherstellers. Die Garantie des Systems bleibt unberührt, sofern der Kunde Service-Packs und Patches nachträglich auf dem Betriebssystem installiert, welche seitens AT in schriftlicher Form zur Installation empfohlen wurden.
4. Fehler an der Software, sofern sie AT bekannt werden, fortwährend und regelmäßig behoben. Auch werden einzelne Unzulänglichkeiten bei der Bedienung behoben, sofern sie bedeutend sind. Diese Verbesserungen fließen in **Service-Updates** ein. Die Service-Updates sind erkennbar an der fortlaufenden Versionsnummer einer Version, wie z.B. „3.0.024“, wobei die „24“ die vierundzwanzigste Version der Software „3.0“ bedeutet. Diese Pflege einer Softwareversion wird von AT mindestens ein Jahr nach dem letzten Verkauf einer solchen Version fortgesetzt.
5. AT entwickelt die Software fortwährend und kontinuierlich weiter und hält sie auf dem Stand der Technik und des Anwendungswissens. Dabei fließen regelmäßig die Erfahrungen aus Projekten in die Software ein. Die erweiterten oder technisch erneuerten Funktionen fließen in Form von kleinen und großen Updates in die Software ein. **Große Updates** enthalten große und strukturelle Änderungen in der Software und werden durch die Zahl vor dem ersten Punkt bezeichnet. **Funktionale Updates** enthalten Ergänzungen, Verbesserungen und Erweiterungen der Konzepte des letzten großen Updates und werden durch die Zahl hinter dem ersten Punkt bezeichnet.

6. Service-Level 2 beinhaltet für die Laufzeit des Wartungsvertrages von AT den Service der kostenfreien Lieferung der aktuellen Service-Updates auf Abruf durch den Käufer der Software als CD-Version oder als Internet-Datei-Download, sowie **die regelmäßige Lieferung aller großen und kleinen Updates ohne Rückfrage, inklusive aller verfügbarer PDF- oder Papierdokumentation**. In Service-Level 2 besteht der Anspruch auf ein aktuelles Service-Update immer nur für die aktuellen Versionen einer Software.
7. Service-Level-2-Kunden haben einen **Anspruch auf Abwärtskompatibilität** der Softwarerevisionen, also darauf, dass die Softwarerevision einer AT-Software die Ergebnisse und Projektdateien der beiden vorhergehenden funktionalen Versionen (Updates) und aller neuer Versionen der letzten zwei Jahre einlesen oder importieren kann. Insbesondere haben die Service-Level-2-Kunden einen Anspruch darauf, dass eine aktuell installierte Lösung auf einfache Weise in neuen Softwareversionen ladbar ist, sofern diese Lösung überwiegend durch AT erstellt wurde und keine Drittsoftwarekomponenten (z.B. Excel-Lösungen für Reporting oder für Online-Berechnungen) enthält.
8. Ist die Software fehlerhaft, was bedeutet, dass schriftlich zugesicherte oder im Handbuch dokumentierte Eigenschaften **reproduzierbar** nicht funktionieren oder fehlerhaft funktionieren, kann der Kunde per Telefon oder Mail (an die Adresse: service@AT.com) um Unterstützung bitten. AT unterstützt den Kunden bei der Fehlersuche, behebt den Fehler, sofern er reproduzierbar ist, in 2 Arbeitswochen und sendet dem Service-Level-2-Kunden eine Version, in welcher dieser Fehler behoben ist.
9. Bemängelt ein Softwarekäufer mit Service-Level 2 die spezielle Art der Ausführung einer Funktion in der Software, nimmt AT diese Anregung auf und führt dann eine Änderung oder Verbesserung durch, wenn diese Änderung bei anderen Softwarekäufern überwiegend auf positive Resonanz stößt. In Einzelfällen kann sich diese Anpassung aber bis zu nächsten funktionalen Release verschieben, wenn die dazu notwendigen Anpassungen umfangreich sind.
10. Zur Unterstützung bei Fragen zu scheinbaren Fehlern, Installationsproblemen und Unterstützung bei der Eingrenzung von möglichen Fehlerquellen steht dem Service-Level-2-Kunden ein Stundenkontingent für IT-Dienstleistungen zur Verfügung. Dieses Stundenkontingent verfällt nach Ende eines Jahres und kann nicht für Leistungen verwendet werden, welche in der Regel Gegenstand von Projekten sind und sich mit Anwendungsproblemen beschäftigen.
11. Hotline-Anrufe oder Besuche beim Anwender zur Lösung softwaretechnischer Probleme „vor Ort“ berechnet AT bei Service-Level-2-Kunden nicht, sofern diese innerhalb den vereinbarten Supportstunden pro Jahr liegen; Reisekosten und Reisezeiten werden aber nach tatsächlichem Aufwand berechnet. Jeder darüber hinausgehende Aufwand wird durch AT berechnet.
12. Die Berechnung von Dienstleistungen erfolgt im Rahmen einer Bestellung von Stundenkontingenten vor Ausführung der Dienstleistung. Diese Stundenkontingente werden vorab berechnet und verfallen ein Jahr nach der Bestellung, wenn sie nicht

genutzt werden. Der Stundensatz ist gestaffelt zwischen 160,- Euro/h (bis eine Mannwoche) und 120,- Euro/h ab der Bestellung von 160 Mannstunden.

13. Service-Level 2 Kunden werden von AT über wichtige technische Entwicklungen bezüglich des Betriebssystems und der Software in Fragen der Sicherheit, des Virenschutzes und der Softwaresicherheit informiert, die in Zusammenhängen mit der gekauften Software stehen.
14. Die Kosten für Service-Level 2 liegen regelmäßig bei 15% des aktuellen Softwarepreises gemäß der aktuellen Preislisten zuzüglich der Kosten des Rechners mit Betriebssystem. Vereinbarte Rabatte oder Sonderpreise (wie Mengenrabatt) werden nicht berücksichtigt.

Service-Level 3

Gültig bei **Komplettsystemkauf** mit gültigem **Wartungsvertrag für die Software** und Lieferung eines Komplettsystems (Rechner mit Betriebssystem) mit einem **pauschal abgerechneten Dienstleistungspaket bei genauer vorheriger Definition** der vereinbarten Funktion des Systems in einem Lastenheft oder einem kostenpflichtigen Pflichtenheft. Alternativ zu der Lieferung des Rechners durch AT kann zwischen dem Kunden und AT auch ein Rechner „vereinbart“ werden, der dann vom Kunden geliefert wird und gegen Einbeziehung des Aufwandes in das Gesamtdienstleistungspaket bei AT dokumentiert, getestet und installiert wird.

1. AT liefert eine Applikation mit Software, welche auf dem mitgelieferten/vereinbarten aktuellen Betriebssystem und auf dem mitgelieferten/vereinbarten Rechner vollständig lauffähig sind. Die Lauffähigkeit wird für genau das System im Auslieferungsstand und nur im Rahmen der bestehenden Lastenhefte oder Pflichtenhefte garantiert, welche Gegenstand des Pauschalpreises waren.
2. Bei Ungenauigkeiten oder Unzulänglichkeiten eines vom Kunden bezahlten und durch AT erstellten Pflichtenheftes, welche zu Lasten der vereinbarten Funktion des Systems gehen, trägt AT die Kosten zur Fehleranalyse und Fehlerbereinigung. Bestehen Ungenauigkeiten oder Unzulänglichkeiten durch das Fehlen eines Pflichtenheftes oder in einem Lastenheft des Kunden oder einer Bestellung des Kunden ohne hinreichend detailliertes Lastenheft, so sind diese immer dann zu Gunsten von AT auszulegen, wenn nicht die strittige Funktion in anderen Softwarebroschüren, Systembeschreibungen oder aktuellen Softwarehandbüchern eindeutig beschrieben ist.
3. Bestehen Inkonsistenzen zwischen Pflichtenheft, Lastenheft, Softwaredokumentation so werden diese wie folgt gelöst: Das Pflichtenheft steht in der Definitionshoheit über allen anderen Vereinbarungen, gefolgt von den „TecNotes“ der Software, gefolgt von Softwarehandbüchern und zuletzt gefolgt vom Lastenheft des Kunden.
4. Durch jegliche Installationen auf dem gelieferten Rechner durch den Kunden oder durch Dritte, sofern diese nicht durch AT erfolgen, sowie durch Maßnahmen wie die Einbindung in ein „Active Directory“ wird der Rechner verändert, was zu einem Verlust von Service-Level 3 führt und dazu führt, dass das System fortan wie ein System mit Service-Level 1 behandelt wird
5. AT pflegt die Installationsprogramme der Software und die Software fortlaufend so nach, dass die ständige Verfügbarkeit der Komplettlösung garantiert ist. Einige Installationen der AT-Software benötigen die Aktualisierung von Betriebssystemen oder von Service-Packs des Betriebssystems durch den Kunden, gemäß der technischen Richtlinien von AT. Diese Dienstleistung kann der Kunde nach Aufwand auch von AT erwerben.
6. Tritt eine Fehlfunktion des Rechners auf, behebt AT diese innerhalb der gesetzlichen Garantiezeit innerhalb von 20 Werktagen ab Posteingang des Rechners bei AT. Die Kosten für Fehlersuche am Rechner, Ersatzteile, Aufwand und Reisekosten trägt AT jeweils nur dann, wenn der Rechner mit dem Komplettsystem von AT geliefert und vom Kunden in keiner Form modifiziert wurde. Ansonsten trägt der Kunde diese Kosten.

Des Weiteren trägt der Kunde alle Kosten und Aufwendungen für die Anreise und für Vor-Ort-Service durch AT, sowie für Abbau, Versand und erneuter Inbetriebnahme des defekten Rechners.

7. Fehlfunktionen durch langsame Netzwerkanbindungen von Systemen oder durch andere IT-technische Einschränkungen in Bereichen, welche nicht im Rahmen des Gesamtprojektes unter der alleinigen Projektleitung von AT entstanden sind, unterliegen keiner Gewährleistung. Aufwendungen, welche zur Fehlersuche entstanden sind, trägt der Kunde. Dies gilt auch, wenn ein Fehler erst durch das Zusammenspiel einer Unzulänglichkeit oder Fehlerhaftigkeit eines Systems des Kunden mit einer verbesserungswürdigen Eigenschaft des AT-Systems deutlich wird.
8. Der Kunde verpflichtet sich, einen Online-Zugang zu dem System bereit zu stellen, über den AT per Internet oder per ISDN-Einwahlverbindung ohne Einschränkung auf dem Systemrechner arbeiten kann. Kommt es zu einem Gewährleistungsfall und eine Anreise ist notwendig, so werden Zeitaufwand und die Reisekosten dem Kunden grundsätzlich von AT berechnet, wenn diese Reise durch einen funktionierenden Fernwartungszugang hätte vermieden werden können.
9. Tritt eine Fehlfunktion des Systems auf, welche auf Störungen oder Veränderung des technischen Umfeldes beim Kunden (z.B. durch Update anderer Systeme, Netzwerkstörungen oder Netzwerküberlastungen) zurückzuführen ist, führt AT die Fehlersuche und auf Wunsch des Kunden auch die Behebung der Fehlfunktion auf Kosten des Kunden durch. Sofern bei diesen Arbeiten die Ursachen in Fremdsystemen vermutet werden, behält sich AT vor, für diese Arbeiten zu den Bedingungen normaler AT-Dienstleistungen auf Kosten des Kunden auch Dritte (z.B. SAP-Spezialisten, IT-Dienstleister) hinzu zu ziehen, sofern der Auftragsumfang dies erforderlich macht.
10. Fehler an dem System und an der Software, einzelne Unzulänglichkeiten bei der Bedienung und Störungen im System werden seitens AT kostenlos und binnen 10 Werktagen behoben, sofern sie durch die Funktionsumfangsbeschreibungen aus dem Lastenheft oder dem Pflichtenheft abgedeckt sind. Diese Verbesserungen, sowie alle wichtigen Updates der Software werden durch AT kostenfrei geliefert, sofern dies der vereinbarten Funktionalität des Gesamtsystems nützlich ist. Die Kosten für Installationen vor Ort (durch AT) trägt der Kunde.
11. Service-Level 3 beinhaltet für die Laufzeit des Wartungsvertrages von AT **die regelmäßige Lieferung aller Updates ohne Rückfrage inklusive aller verfügbarer PDF- oder Papierdokumentation**, sofern diese Installation für die Funktionalität der Applikation von Bedeutung ist.
12. Service-Level-3-Kunden haben einen **Anspruch auf Abwärtskompatibilität** der Softwarerevisionen, also darauf, dass die Softwarerevision einer AT-Software die Ergebnisse und Projektdateien der beiden vorhergehenden funktionalen Versionen (Updates) und aller neuer Versionen der letzten zwei Jahre einlesen oder importieren kann. Insbesondere haben die Service-Level-3-Kunden einen Anspruch darauf, dass die aktuell installierte Lösung auf einfache Weise in neuen Softwareversionen ladbar ist.

13. Ist die Applikation oder die Software fehlerhaft, was bedeutet, dass schriftlich zugesicherte oder im Handbuch, im Lastenheft oder im Pflichtenheft dokumentierte Eigenschaften **reproduzierbar** nicht funktionieren oder fehlerhaft funktionieren, kann der Kunde in jeder Form um Unterstützung bitten. AT behebt den Fehler, sofern er reproduzierbar ist, in 2 Arbeitswochen und sendet dem Service-Level-3-Kunden eine neue Version zur Installation, in welcher dieser Fehler behoben ist.
14. Bemängelt ein Softwarekäufer mit Service-Level 3 die spezielle Art der Ausführung einer Funktion in der Software, nimmt AT diese Anregung auf und führt dann eine Änderung oder Verbesserung durch, wenn diese Änderung bei anderen Softwarekäufern überwiegend auf positive Resonanz stößt oder wenn sie für die im Lasten- und Pflichtenheft vereinbarte Funktionalität wesentlich ist.
15. Hotline-Anrufe berechnet AT bei Service-Level-3-Kunden nicht, sofern die verursachenden Probleme im Rahmen der Komplettlösung von AT liegen. Sofern Fehler in dem AT-System liegen, werden Bugfixes innerhalb von 10 Werktagen zur Verfügung gestellt. Jeder darüber hinausgehende Aufwand oder Besuche beim Anwender zur Lösung softwaretechnischer Probleme „vor Ort“ wird durch AT berechnet.
16. Die Berechnung von zusätzlichen – nicht im Rahmen eines Pauschalpreises vereinbarter - Dienstleistungen erfolgt im Rahmen einer Bestellung von Stundenkontingenten vor Ausführung der Dienstleistung. Diese Stundenkontingente werden vorab berechnet und verfallen ein Jahr nach der Bestellung, wenn sie nicht genutzt werden. Der Stundensatz ist gestaffelt zwischen 160,- Euro/h (bis eine Mannwoche) und 120,- Euro/h ab der Bestellung von 160 Mannstunden.
17. Service-Level 3 Kunden werden von AT über wichtige technische Entwicklungen bezüglich des Betriebssystems und der Software in Fragen der Sicherheit, des Virenschutzes und der Softwaresicherheit informiert, die in Zusammenhängen mit dem installierten System stehen.
18. Eine Verfügbarkeit des Systems ist mit Service-Level 3 nicht definiert und sie gilt nicht als vereinbart.
19. AT garantiert allen Service-Level 3 Kunden eine Reaktionszeit von 10 Werktagen bis zur Behebung des Fehlers, sofern der Kunde technische Vorgaben seitens AT erfüllt hat.
20. Die Kosten für Service-Level 3 liegen regelmäßig bei 15% des aktuellen Softwarepreises gemäß der aktuellen Preislisten zuzüglich ggf. der Kosten des Rechners mit Betriebssystem. Vereinbarte Rabatte oder Sonderpreise (wie Mengenrabatt) werden nicht berücksichtigt.

Service-Level 4

Gültig bei Systemkauf mit **gültigem Wartungsvertrag über das Gesamtsystem und vorhergehender Lieferung eines Komplettsystems** (Rechner mit Betriebssystem und Software) mit **einem pauschal abgerechneten Dienstleistungspaket** bei genauer vorheriger Definition der vereinbarten Funktion des Systems in einem Lastenheft oder einem kostenpflichtigen Pflichtenheft. Alternativ zu der Lieferung des Rechners durch AT kann zwischen dem Kunden und AT auch ein Rechner „vereinbart“ werden, der dann vom Kunden geliefert wird und gegen Einbeziehung des Aufwandes in das Gesamtdienstleistungspaket bei AT dokumentiert, getestet und installiert wird.

1. AT liefert eine Applikation mit Software, welche auf dem mitgelieferten/vereinbarten aktuellen Betriebssystem und auf dem mitgelieferten/vereinbarten Rechner vollständig lauffähig sind. Die Lauffähigkeit wird für genau das System im Auslieferungsstand und nur im Rahmen der bestehenden Lastenhefte oder Pflichtenhefte garantiert, welche Gegenstand des Pauschalpreises waren.
2. Bei Ungenauigkeiten oder Unzulänglichkeiten eines vom Kunden bezahlten und durch AT erstellten Pflichtenheftes, welche zu Lasten der vereinbarten Funktion des Systems gehen, trägt AT die Kosten zur Behebung. Bestehen Ungenauigkeiten oder Unzulänglichkeiten durch das Fehlen eines Pflichtenheftes oder in einem Lastenheft des Kunden oder einer Bestellung des Kunden ohne Lastenheft, so sind diese immer dann zu Gunsten von AT auszulegen, wenn nicht die strittige Funktion in anderen Softwarebroschüren, Systembeschreibungen oder aktuellen Softwarehandbüchern eindeutig beschrieben ist.
3. Bestehen Inkonsistenzen zwischen Pflichtenheft, Lastenheft, Softwaredokumentation so werden diese wie folgt gelöst: Das Pflichtenheft steht in der Definitionshoheit über allen anderen Vereinbarungen, gefolgt von den „TecNotes“ der Software, gefolgt von Softwarehandbüchern und zuletzt gefolgt vom Lastenheft des Kunden.
4. Durch jegliche Installationen auf dem gelieferten Rechner, sofern diese nicht durch AT erfolgen, sowie durch Maßnahmen wie die Einbindung in ein „Actice Directory“ wird der Rechner verändert, was zu einem Verlust von Service-Level 4 führt und dazu führt, dass das System fortan wie ein System mit Service-Level 1 behandelt wird.
5. AT pflegt den Rechner, das Betriebssystem und die Installationsprogramme der Software und die Software fortlaufend so nach, dass die ständige Verfügbarkeit der Komplettlösung garantiert ist. Einige Installationen der AT-Software führen zu einer Aktualisierung von Service-Packs des Betriebssystems und aktualisieren somit den Rechner fortlaufend gemäß den Empfehlungen des Betriebssystemherstellers.
6. Tritt eine Fehlfunktion des Rechners auf, behebt AT diese innerhalb von 10 Werktagen. Die Kosten für Fehlersuche im Rechner, Ersatzteile, Aufwand und Reisekosten trägt AT jeweils nur dann, wenn der Rechner mit dem Komplettsystem von AT geliefert und vom Kunden in keiner Form modifiziert wurde. Ansonsten trägt der Kunde diese Kosten.

7. Tritt eine Fehlfunktion des Systems auf, welche auf Störungen oder Veränderung des technischen Umfeldes beim Kunden (z.B. durch Update anderer Systeme, Netzwerkstörungen oder Netzwerküberlastungen) zurückzuführen ist, führt AT die Fehlersuche und auf Wunsch des Kunden auch die Behebung der Fehlfunktion auf Kosten des Kunden durch. Sofern bei diesen Arbeiten die Ursachen in Fremdsystemen vermutet werden, behält sich AT vor, für diese Arbeiten zu den Bedingungen normaler AT-Dienstleistungen auf Kosten des Kunden auch Dritte (z.B. SAP-Spezialisten, IT-Dienstleister) heranzuziehen, sofern der Auftragsumfang dies erforderlich macht.
8. Der Kunde verpflichtet sich einen Online-Zugang zu dem System bereit zu stellen, über den AT per Internet oder per ISDN-Einwahlverbindung ohne Einschränkung auf dem Systemrechner arbeiten kann. Kommt es zu einem Gewährleistungsfall und eine Anreise ist notwendig, so werden Zeitaufwand und die Reisekosten dem Kunden grundsätzlich von AT berechnet, wenn diese Reise durch einen funktionierenden Fernwartungszugang hätte vermieden werden können.
9. Fehler an dem System und an der Software, einzelne Unzulänglichkeiten bei der Bedienung und Störungen im System werden seitens AT kostenlos und binnen 10 Tagen behoben, sofern sie durch die Funktionsumfangsbeschreibungen aus dem Lastenheft oder dem Pflichtenheft abgedeckt sind. Diese Verbesserungen, sowie alle wichtigen Updates des Betriebssystems und der Software werden durch AT kostenfrei ausgeführt, sofern dies der vereinbarten Funktionalität des Gesamtsystems nützlich ist.
10. Service-Level 4 beinhaltet für die Laufzeit des Wartungsvertrages von AT **die regelmäßige Lieferung und Installation aller Updates ohne Rückfrage inklusive aller verfügbarer PDF- oder Papierdokumentation, sofern diese Installation für die Funktionalität und die Nutzbarkeit der Applikation von Bedeutung ist.**
11. Service-Level-4-Kunden haben einen **Anspruch auf Abwärtskompatibilität** der Softwarerevisionen, also darauf, dass die Softwarerevision einer AT-Software die Ergebnisse und Projektdateien der beiden vorhergehenden funktionalen Versionen (Updates) und aller neuer Versionen der letzten zwei Jahre einlesen oder importieren kann. Insbesondere haben die Service-Level-4-Kunden einen Anspruch darauf, dass die aktuell installierte Lösung von AT aktualisiert wird, ohne, dass es dadurch zu Störungen oder Mehrarbeiten kommt. Durch Updates anfallende Mehrarbeiten gehen zu Lasten von AT.
12. Ist die Applikation oder die Software fehlerhaft, was bedeutet, dass schriftlich zugesicherte oder im Handbuch, im Lastenheft oder im Pflichtenheft dokumentierte Eigenschaften **reproduzierbar** nicht funktionieren oder fehlerhaft funktionieren, kann der Kunde in jeder Form um Unterstützung bitten. AT behebt den Fehler, sofern er reproduzierbar ist, möglichst umgehend, spätestens jedoch nach 5 Werktagen und installiert bei dem Service-Level-4-Kunden eine neue Version, in welcher dieser Fehler behoben ist.
13. Bemängelt ein Softwarekäufer mit Service-Level 4 die spezielle Art der Ausführung einer Funktion in der Software, nimmt AT diese Anregung auf und führt dann eine Änderung oder Verbesserung durch, wenn diese Änderung bei anderen Softwarekäufern überwiegend auf positive Resonanz stößt oder wenn sie für die im Lasten- und Pflichtenheft vereinbarte Funktionalität wesentlich ist.

14. Hotline-Anrufe oder Besuche beim Anwender zur Lösung softwaretechnischer Probleme „vor Ort“ berechnet AT bei Service-Level-4-Kunden nicht, sofern die verursachenden Probleme im Rahmen der Komplettlösung von AT sind. Jeder darüber hinausgehende Aufwand wird durch AT berechnet.
15. Die Berechnung von zusätzlichen – nicht im Rahmen eines Pauschalpreises vereinbarter - Dienstleistungen erfolgt im Rahmen einer Bestellung von Stundenkontingenten vor Ausführung der Dienstleistung. Diese Stundenkontingente werden vorab berechnet und verfallen ein Jahr nach der Bestellung, wenn sie nicht genutzt werden. Der Stundensatz ist gestaffelt zwischen 160,- Euro/h (bis eine Mannwoche) und 120,- Euro/h ab der Bestellung von 160 Mannstunden.
16. Service-Level 4 Kunden werden von AT über wichtige technische Entwicklungen bezüglich des Betriebssystems und der Software in Fragen der Sicherheit, des Virenschutzes und der Softwaresicherheit informiert, die in Zusammenhängen mit dem installierten System stehen.
17. AT garantiert allen Service-Level 4 Kunden eine Mindestverfügbarkeit des Systems von 95% auf das Kalenderjahr bezogen.
18. AT führt beim Kunden einmal jährlich ein „Reviewmeeting“ durch, in dem über die Applikation, mögliche Verbesserungen oder Erweiterungen und über Maßnahmen zur Verbesserung der Zusammenarbeit diskutiert wird. Dabei werden wichtige Aspekte der Anwendung in die Diskussion einbezogen, um die Nutzbarkeit des Systems durch den Kunden zu verbessern.
19. AT garantiert allen Service-Level 4 Kunden eine Reaktionszeit von 10 Werktagen bis zur Behebung des Fehlers, sofern der Kunde technische Vorgaben seitens AT erfüllt hat.
20. Die Kosten für Service-Level 4 liegen regelmäßig bei 15% des aktuellen Softwarepreises gemäß der aktuellen Preislisten zuzüglich des pauschalen Dienstleistungspreises zuzüglich der Kosten des Rechners mit Betriebssystem. Vereinbarte Rabatte oder Sonderpreise (wie Mengenrabatt) werden nicht berücksichtigt. Werden Teile des Systems erweitert oder modernisiert, werden Dienstleistungsanteile aus der Pauschale entfernt, sofern die daraus resultierenden Gewerke durch andere neue Dienstleistungsblöcke ersetzt werden. Die neuen oder erneuernden Dienstleistungsblöcke ersetzen dann die überarbeiteten Dienstleistungsblöcke. Der Wert des gesamten Dienstleistungspaketes und der geänderte jährliche Preis des Service-Level-4 werden in jedem Pauschalangebot, welches zu einer Änderung des Vertragswertes führt, ausgewiesen.

Service-Level 5

Gültig bei Systemkauf mit **gültigem Wartungsvertrag über das Gesamtsystem und vorhergehender Lieferung eines Komplettsystems** (Rechner mit Betriebssystem und Software) mit **einem pauschal abgerechneten Dienstleistungspaket** bei genauer vorheriger Definition der vereinbarten Funktion des Systems in einem Lastenheft oder einem kostenpflichtigen Pflichtenheft. Alternativ zu der Lieferung des Rechners durch AT kann zwischen dem Kunden und AT auch ein Rechner „vereinbart“ werden, der dann vom Kunden geliefert wird und gegen Einbeziehung des Aufwandes in das Gesamtdienstleistungspaket bei AT dokumentiert, getestet und installiert wird.

1. AT liefert eine Applikation mit Software, welche auf dem mitgelieferten/vereinbarten aktuellen Betriebssystem und auf dem mitgelieferten/vereinbarten Rechner vollständig lauffähig sind. Die Lauffähigkeit wird für genau das System im Auslieferungsstand und nur im Rahmen der bestehenden Lastenhefte oder Pflichtenhefte garantiert, welche Gegenstand des Pauschalpreises waren.
2. Bei Ungenauigkeiten oder Unzulänglichkeiten eines vom Kunden bezahlten und durch AT erstellten Pflichtenheftes, welche zu Lasten der vereinbarten Funktion des Systems gehen, trägt AT die Kosten zur Behebung. Bestehen Ungenauigkeiten oder Unzulänglichkeiten durch das Fehlen eines Pflichtenheftes oder in einem Lastenheft des Kunden oder einer Bestellung des Kunden ohne Lastenheft, so sind diese immer dann zu Gunsten von AT auszulegen, wenn nicht die strittige Funktion in anderen Softwarebroschüren, Systembeschreibungen oder aktuellen Softwarehandbüchern eindeutig beschrieben ist.
3. Bestehen Inkonsistenzen zwischen Pflichtenheft, Lastenheft, Softwaredokumentation so werden diese wie folgt gelöst: Das Pflichtenheft steht in der Definitionshoheit über allen anderen Vereinbarungen, gefolgt von den „TecNotes“ der Software, gefolgt von Softwarehandbüchern und zuletzt gefolgt vom Lastenheft des Kunden.
4. Durch jegliche Installationen auf dem gelieferten Rechner, sofern diese nicht durch AT erfolgen, sowie durch Maßnahmen wie die Einbindung in ein „Actice Directory“ wird der Rechner verändert, was zu einem Verlust von Service-Level 5 führt und dazu führt, dass das System fortan wie ein System mit Service-Level 1 behandelt wird.
5. AT pflegt den Rechner, das Betriebssystem und die Installationsprogramme der Software und die Software fortlaufend so nach, dass die ständige Verfügbarkeit der Komplettlösung garantiert ist. Einige Installationen der AT-Software führen zu einer Aktualisierung von Service-Packs des Betriebssystems und aktualisieren somit den Rechner fortlaufend gemäß den Empfehlungen des Betriebssystemherstellers.
6. Tritt eine Fehlfunktion des Rechners auf, behebt AT diese innerhalb von 5 Werktagen. Die Kosten für Fehlersuche im Rechner, Ersatzteile, Aufwand und Reisekosten trägt AT jeweils nur dann, wenn der Rechner mit dem Komplettsystem von AT geliefert und vom Kunden in keiner Form modifiziert wurde. Ansonsten trägt der Kunde diese Kosten.

7. Tritt eine Fehlfunktion des Systems auf, welche auf Störungen oder Veränderung des technischen Umfeldes beim Kunden (z.B. durch Update anderer Systeme, Netzwerkstörungen oder Netzwerküberlastungen) zurückzuführen ist, führt AT die Fehlersuche und auf Wunsch des Kunden auch die Behebung der Fehlfunktion auf Kosten des Kunden durch. Sofern bei diesen Arbeiten die Ursachen in Fremdsystemen vermutet werden, behält sich AT vor, für diese Arbeiten zu den Bedingungen normaler AT-Dienstleistungen auf Kosten des Kunden auch Dritte (z.B. SAP-Spezialisten, IT-Dienstleister) heranzuziehen, sofern der Auftragsumfang dies erforderlich macht.
8. Der Kunde verpflichtet sich einen Online-Zugang zu dem System bereit zu stellen, über den AT per Internet oder per ISDN-Einwahlverbindung ohne Einschränkung auf dem Systemrechner arbeiten kann. Kommt es zu einem Gewährleistungsfall und eine Anreise ist notwendig, so werden Zeitaufwand und die Reisekosten dem Kunden grundsätzlich von AT berechnet, wenn diese Reise durch einen funktionierenden Fernwartungszugang hätte vermieden werden können.
9. Fehler an dem System und an der Software, einzelne Unzulänglichkeiten bei der Bedienung und Störungen im System werden seitens AT kostenlos und binnen 5 Tagen behoben, sofern sie durch die Funktionsumfangsbeschreibungen aus dem Lastenheft oder dem Pflichtenheft abgedeckt sind. Diese Verbesserungen, sowie alle wichtigen Updates des Betriebssystems und der Software werden durch AT kostenfrei ausgeführt, sofern dies der vereinbarten Funktionalität des Gesamtsystems nützlich ist.
10. Service-Level 5 beinhaltet für die Laufzeit des Wartungsvertrages von AT **die regelmäßige Lieferung und Installation aller Updates ohne Rückfrage inklusive aller verfügbarer PDF- oder Papierdokumentation, sofern diese Installation für die Funktionalität und die Nutzbarkeit der Applikation von Bedeutung ist.**
11. Service-Level-5-Kunden haben einen **Anspruch auf Abwärtskompatibilität** der Softwarerevisionen, also darauf, dass die Softwarerevision einer AT-Software die Ergebnisse und Projektdateien der beiden vorhergehenden funktionalen Versionen (Updates) und aller neuer Versionen der letzten zwei Jahre einlesen oder importieren kann. Insbesondere haben die Service-Level-5-Kunden einen Anspruch darauf, dass die aktuell installierte Lösung von AT aktualisiert wird, ohne, dass es dadurch zu Störungen oder Mehrarbeiten kommt. Durch Updates anfallende Mehrarbeiten gehen zu Lasten von AT.
12. Ist die Applikation oder die Software fehlerhaft, was bedeutet, dass schriftlich zugesicherte oder im Handbuch, im Lastenheft oder im Pflichtenheft dokumentierte Eigenschaften **reproduzierbar** nicht funktionieren oder fehlerhaft funktionieren, kann der Kunde in jeder Form um Unterstützung bitten. AT behebt den Fehler, sofern er reproduzierbar ist, möglichst umgehend, spätestens jedoch nach 5 Werktagen und installiert bei dem Service-Level-5-Kunden eine neue Version, in welcher dieser Fehler behoben ist.
13. Bemängelt ein Softwarekäufer mit Service-Level 5 die spezielle Art der Ausführung einer Funktion in der Software, nimmt AT diese Anregung mit besonderer Gewichtung auf und führt dann eine Änderung oder Verbesserung zügig durch, wenn diese Änderung bei anderen Softwarekäufern überwiegend auf positive Resonanz stößt oder wenn sie für die im Lasten- und Pflichtenheft vereinbarte Funktionalität wesentlich ist.

14. Hotline-Anrufe oder Besuche beim Anwender zur Lösung softwaretechnischer Probleme „vor Ort“ berechnet AT bei Service-Level-5-Kunden nicht, sofern die verursachenden Probleme im Rahmen der Komplettlösung von AT sind. Jeder darüber hinausgehende Aufwand wird durch AT berechnet.
15. Die Berechnung von zusätzlichen – nicht im Rahmen eines Pauschalpreises vereinbarter - Dienstleistungen erfolgt im Rahmen einer Bestellung von Stundenkontingenten vor Ausführung der Dienstleistung. Diese Stundenkontingente werden vorab berechnet und verfallen ein Jahr nach der Bestellung, wenn sie nicht genutzt werden. Der Stundensatz liegt einheitlich bei 120,- Euro/h ab der Bestellung von mindestens 40 Mannstunden.
16. Service-Level 5 Kunden werden von AT über wichtige technische Entwicklungen bezüglich des Betriebssystems und der Software in Fragen der Sicherheit, des Virenschutzes und der Softwaresicherheit informiert, die in Zusammenhängen mit dem installierten System stehen.
17. AT garantiert allen Service-Level 5 Kunden eine Mindestverfügbarkeit des Systems von 97,5% auf das Kalenderjahr bezogen.
18. AT führt beim Kunden einmal jährlich ein „Reviewmeeting“ durch, in dem über die Applikation, mögliche Verbesserungen oder Erweiterungen und über Maßnahmen zur Verbesserung der Zusammenarbeit diskutiert wird. Dabei werden wichtige Aspekte der Anwendung in die Diskussion einbezogen, um die Nutzbarkeit des Systems durch den Kunden zu verbessern.
19. AT garantiert allen Service-Level 5 Kunden eine Reaktionszeit von 5 Werktagen bis zur Behebung des Fehlers, sofern der Kunde technische Vorgaben seitens AT erfüllt hat.
20. Die Kosten für Service-Level 5 liegen regelmäßig bei 17,5% des aktuellen Softwarepreises gemäß der aktuellen Preislisten zuzüglich des pauschalen Dienstleistungspreises zuzüglich der Kosten des Rechners mit Betriebssystem. Vereinbarte Rabatte oder Sonderpreise (wie Mengenrabatt) werden nicht berücksichtigt. Werden Teile des Systems erweitert oder modernisiert, werden Dienstleistungsanteile aus der Pauschale entfernt, sofern die daraus resultierenden Gewerke durch andere neue Dienstleistungsblöcke ersetzt werden. Die neuen oder erneuernden Dienstleistungsblöcke ersetzen dann die überarbeiteten Dienstleistungsblöcke. Der Wert des gesamten Dienstleistungspaketes und der geänderte jährliche Preis des Service-Level 5 wird in jedem Pauschalangebot, welches zu einer Änderung des Vertragswertes führt, ausgewiesen.

Service-Level 6

Gültig bei Systemkauf mit **gültigem Wartungsvertrag über das Gesamtsystem und vorhergehender Lieferung eines vollständig 1:1 redundanten Komplettsystems** (ein doppelter Rechner jeweils mit Betriebssystem, Software und Applikation) **mit einem pauschal abgerechneten Dienstleistungspaket** bei genauer vorheriger Definition der vereinbarten Funktion des Systems in einem Lastenheft oder einem kostenpflichtigen Pflichtenheft. Alternativ zu der Lieferung der Rechner durch AT können zwischen dem Kunden und AT auch Rechner „vereinbart“ werden, der dann vom Kunden geliefert wird und gegen Einbeziehung des Aufwandes in das Gesamtdienstleistungspaket bei AT dokumentiert, getestet und installiert wird.

1. AT liefert eine Applikation mit Software, welche auf dem mitgelieferten/vereinbarten aktuellen Betriebssystem und auf dem mitgelieferten/vereinbarten Rechner vollständig lauffähig sind. Die Lauffähigkeit wird für genau das System im Auslieferungsstand und nur im Rahmen der bestehenden Lastenhefte oder Pflichtenhefte garantiert, welche Gegenstand des Pauschalpreises waren.
2. Bei Ungenauigkeiten oder Unzulänglichkeiten eines vom Kunden bezahlten und durch AT erstellten Pflichtenheftes, welche zu Lasten der vereinbarten Funktion des Systems gehen, trägt AT die Kosten zur Behebung. Bestehen Ungenauigkeiten oder Unzulänglichkeiten durch das Fehlen eines Pflichtenheftes oder in einem Lastenheft des Kunden oder einer Bestellung des Kunden ohne Lastenheft, so sind diese immer dann zu Gunsten von AT auszulegen, wenn nicht die strittige Funktion in anderen Softwarebroschüren, Systembeschreibungen oder aktuellen Softwarehandbüchern eindeutig beschrieben ist.
3. Bestehen Inkonsistenzen zwischen Pflichtenheft, Lastenheft, Softwaredokumentation so werden diese wie folgt gelöst: Das Pflichtenheft steht in der Definitionshoheit über allen anderen Vereinbarungen, gefolgt von den „TecNotes“ der Software, gefolgt von Softwarehandbüchern und zuletzt gefolgt vom Lastenheft des Kunden.
4. Durch jegliche Installationen auf dem gelieferten Rechner, sofern diese nicht durch AT erfolgen, sowie durch Maßnahmen wie die Einbindung in ein „Actice Directory“ wird der Rechner verändert, was zu einem Verlust von Service-Level 6 führt und dazu führt, dass das System fortan wie ein System mit Service-Level 1 behandelt wird.
5. AT pflegt den Rechner, das Betriebssystem und die Installationsprogramme der Software und die Software fortlaufend so nach, dass die ständige Verfügbarkeit der Komplettlösung garantiert ist. Einige Installationen der AT-Software führen zu einer Aktualisierung von Service-Packs des Betriebssystems und aktualisieren somit den Rechner fortlaufend gemäß den Empfehlungen des Betriebssystemherstellers.
6. Tritt eine Fehlfunktion des Rechners auf, behebt AT diese innerhalb von 24 Stunden. Die Kosten für Fehlersuche im Rechner, Ersatzteile, Aufwand und Reisekosten trägt AT jeweils nur dann, wenn der Rechner mit dem Komplettsystem von AT geliefert und vom Kunden in keiner Form modifiziert wurde. Ansonsten trägt der Kunde diese Kosten.

7. Tritt eine Fehlfunktion des Systems auf, welche auf Störungen oder Veränderung des technischen Umfeldes beim Kunden (z.B. durch Update anderer Systeme, Netzwerkstörungen oder Netzwerküberlastungen) zurückzuführen ist, führt AT die Fehlersuche und auf Wunsch des Kunden auch die Behebung der Fehlfunktion auf Kosten des Kunden durch. Sofern bei diesen Arbeiten die Ursachen in Fremdsystemen vermutet werden, behält sich AT vor, für diese Arbeiten zu den Bedingungen normaler AT-Dienstleistungen auf Kosten des Kunden auch Dritte (z.B. SAP-Spezialisten, IT-Dienstleister) heranzuziehen, sofern der Auftragsumfang dies erforderlich macht.
8. Der Kunde verpflichtet sich zwei unabhängige Online-Zugänge zu den redundanten Systemen bereit zu stellen, über die AT per Internet oder per ISDN-Einwahlverbindung ohne Einschränkung auf dem Systemrechner arbeiten kann. Kommt es zu einem Gewährleistungsfall und eine Anreise ist notwendig, so werden Zeitaufwand und die Reisekosten dem Kunden grundsätzlich von AT berechnet, wenn diese Reise durch einen funktionierenden Fernwartungszugang hätte vermieden werden können.
9. Fehler an dem System und an der Software, einzelne Unzulänglichkeiten bei der Bedienung und Störungen im System werden seitens AT kostenlos und binnen 24 Stunden behoben, sofern sie durch die Funktionsumfangsbeschreibungen aus dem Lastenheft oder dem Pflichtenheft abgedeckt sind. Diese Verbesserungen, sowie alle wichtigen Updates des Betriebssystems und der Software werden durch AT kostenfrei ausgeführt, sofern dies der vereinbarten Funktionalität des Gesamtsystems nützlich ist.
10. Service-Level 6 beinhaltet für die Laufzeit des Wartungsvertrages von AT **die regelmäßige Lieferung und Installation aller Updates ohne Rückfrage inklusive aller verfügbarer PDF- oder Papierdokumentation, sofern diese Installation für die Funktionalität und die Nutzbarkeit der Applikation von Bedeutung ist.**
11. Service-Level-6-Kunden haben einen **Anspruch auf Abwärtskompatibilität** der Softwarerevisionen, also darauf, dass die Softwarerevision einer AT-Software die Ergebnisse und Projektdateien der beiden vorhergehenden funktionalen Versionen (Updates) und aller neuer Versionen der letzten zwei Jahre einlesen oder importieren kann. Insbesondere haben die Service-Level-6-Kunden einen Anspruch darauf, dass die aktuell installierte Lösung von AT aktualisiert wird, ohne, dass es dadurch zu Störungen oder Mehrarbeiten kommt. Durch Updates anfallende Mehrarbeiten gehen zu Lasten von AT.
12. Ist die Applikation oder die Software fehlerhaft, was bedeutet, dass schriftlich zugesicherte oder im Handbuch, im Lastenheft oder im Pflichtenheft dokumentierte Eigenschaften **reproduzierbar** nicht funktionieren oder fehlerhaft funktionieren, kann der Kunde in jeder Form um Unterstützung bitten. AT behebt den Fehler, sofern er reproduzierbar ist, möglichst umgehend, spätestens jedoch nach 24 Stunden und installiert bei dem Service-Level-6-Kunden eine neue Version, in welcher dieser Fehler behoben ist.
13. Bemängelt ein Kunde mit Service-Level 6 die spezielle Art der Ausführung einer Funktion in der Software, nimmt AT diese Anregung mit besonderer Gewichtung auf und führt dann eine Änderung oder Verbesserung zügig durch, wenn diese Änderung bei anderen Softwarekäufern überwiegend auf positive Resonanz stößt oder wenn sie für die im Lasten- und Pflichtenheft vereinbarte Funktionalität wesentlich ist.

14. Hotline-Anrufe oder Besuche beim Anwender zur Lösung softwaretechnischer Probleme „vor Ort“ berechnet AT bei Service-Level-6-Kunden nicht, sofern die verursachenden Probleme im Rahmen der Komplettlösung von AT sind. Jeder darüber hinausgehende Aufwand wird durch AT berechnet.
15. Die Berechnung von zusätzlichen – nicht im Rahmen eines Pauschalpreises vereinbarter - Dienstleistungen erfolgt im Rahmen einer Bestellung von Stundenkontingenten vor Ausführung der Dienstleistung. Diese Stundenkontingente werden vorab berechnet und verfallen ein Jahr nach der Bestellung, wenn sie nicht genutzt werden. Der Stundensatz liegt einheitlich bei 120,- Euro/h ab der Bestellung von mindestens 40 Mannstunden.
16. Service-Level 6 Kunden werden von AT über wichtige technische Entwicklungen bezüglich des Betriebssystems und der Software in Fragen der Sicherheit, des Virenschutzes und der Softwaresicherheit informiert, die in Zusammenhängen mit dem installierten System stehen.
17. AT garantiert allen Service-Level 6 Kunden eine Mindestverfügbarkeit des Systems von 99,5% auf das Kalenderjahr bezogen.
18. AT führt beim Kunden einmal jährlich ein „Reviewmeeting“ durch, in dem über die Applikation, mögliche Verbesserungen oder Erweiterungen und über Maßnahmen zur Verbesserung der Zusammenarbeit diskutiert wird. Dabei werden wichtige Aspekte der Anwendung in die Diskussion einbezogen, um die Nutzbarkeit des Systems durch den Kunden zu verbessern.
19. AT garantiert allen Service-Level 6 Kunden eine Reaktionszeit von 24 Stunden bis zur Behebung des Fehlers, sofern der Kunde technische Vorgaben seitens AT erfüllt hat.
20. Die Kosten für Service-Level 6 liegen regelmäßig bei 20% des aktuellen Softwarepreises gemäß der aktuellen Preislisten zuzüglich des pauschalen Dienstleistungspreises zuzüglich der Kosten des Rechners mit Betriebssystem. Vereinbarte Rabatte oder Sonderpreise (wie Mengenrabatt) werden nicht berücksichtigt. Werden Teile des Systems erweitert oder modernisiert, werden Dienstleistungsanteile aus der Pauschale entfernt, sofern die daraus resultierenden Gewerke durch andere neue Dienstleistungsblöcke ersetzt werden. Die neuen oder erneuernden Dienstleistungsblöcke ersetzen dann die überarbeiteten Dienstleistungsblöcke. Der Wert des gesamten Dienstleistungspaketes und der geänderte jährliche Preis des Service-Level 6 wird in jedem Pauschalangebot, welches zu einer Änderung des Vertragswertes führt, ausgewiesen.