

# **Wartungs- und Supportbedingungen für PTV-Software**

A decorative graphic element consisting of a thick, diagonal red band that curves upwards from the bottom left towards the top right. The band is composed of two overlapping layers of red, with the top layer being a slightly darker shade than the bottom layer, creating a sense of depth and movement.

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Allgemeine Richtlinien und Verfahrensweisen .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Updates der PTV-Produkte .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Produktsupport .....</b>	<b>8</b>

Kurztitel	Wartungs- und Supportbedingungen PTV-Software
Version der Vertragsvorlage:	1.1.0 vom 15.07.2021

# 1 Allgemeine Richtlinien und Verfahrensweisen

## 1.1 Einleitung

Diese Wartungs- und Supportbedingungen beschreiben die Bedingungen für Wartungs- und Supportleistungen (zusammen „**WSLB**“), die für PTV-Software gelten.

Mit Inkrafttreten des Vertrags und Lieferung/Aktivierung des PTV-Produkts geht die Zusammenarbeit in die Phase der **WSL** über, die zwei Aspekte umfasst:

- ▶ Fortlaufende **Updates** der PTV-Software (Ziff. 2);
- ▶ **Produktsupport** durch PTV, der die Installation der PTV-Software und die produktspezifischen Funktionen umfasst (Ziff. 3).

Die WSL werden dem Kunden während der in dem Vertrag festgelegten Gültigkeitsdauer gegen eine bestimmte Gebühr zur Verfügung gestellt. Sofern im Vertrag nicht anders angegeben oder nicht vom Kunden mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende des Wartungszeitraumes gekündigt, wird die WSL gegen Zahlung der jeweils geltenden Gebühr automatisch um jeweils ein (1) Jahr verlängert. Die WSL können von PTV ausgesetzt oder gekündigt werden, wenn der Kunde in Zahlungsverzug gerät oder seine Verpflichtungen aus diesen WSLB oder dem Vertrag verletzt.

Etwaige Rechte oder Ansprüche des Kunden wegen Sachmängeln bleiben von den Bestimmungen dieser WSLB unberührt.

Wartungs-, Support- und Bereitschaftsbedingungen des Kunden gelten nicht, es sei denn, sie wurden von PTV ausdrücklich schriftlich anerkannt.

Der PTV-Support im Überblick:

- ▶ Jeder Produktfehler muss dem PTV Global Helpdesk Portal unter <https://helpdesk.ptvgroup.com/> gemeldet werden
- ▶ Kommerzielle Fragen oder allgemeine Anfragen <https://company.ptvgroup.com/de/kontakt>

Dienstleistungen, die von PTV erbracht werden und über den Umfang des Produktsupports und der Betriebsbereitschaft hinausgehen, wie Schulungen, Softwareentwicklung, Beratung usw., sind nicht Teil dieser WSLB und werden durch eine andere explizite Vereinbarung geregelt.

## 1.2 Definitionen

**Dauerhafte Lösung:** bezeichnet die Wiederherstellung des PTV-Produkts zur vollen Übereinstimmung mit ihren Spezifikationen. Eine dauerhafte Lösung wurde erfolgreich implementiert, wenn die Störung vollumfänglich behoben wurde und das PTV-Produkt stabil/dauerhaft entsprechend der Spezifikationen funktioniert. Der Status des Fehlers wird dann auf abgeschlossen gesetzt.

**Endanwender:** Person(en), die das PTV-Produkt nutzt/nutzen. Der Endanwender ist ein Mitarbeiter oder ein bevollmächtigter Vertreter des Kunden.

**Fehler (oder Produktfehler):** jedes Problem, das die ordnungsgemäße Funktion des von PTV gelieferten PTV-Produkts beeinträchtigt. Die Ausdrücke „Fehler“, „Fehlfunktion“, „Störung“, „Problem“, „Defekt“ und „Zwischenfall“ sind im Kontext dieser Vereinbarung als Synonyme zu betrachten.

**Externe Komponente:** jede Software, Middleware, Hardware, jeder Inhalt, sämtliche Daten, jede Energie- oder Telekommunikationskomponente, die nicht Bestandteil des PTV-Produkts ist und für die PTV keinerlei Haftung übernimmt.

**Kunde:** Unternehmen oder Organisation, die das PTV-Produkt entweder direkt von PTV oder über einen VAR beziehen.

**PTV:** PTV Planung Transport Verkehr AG oder jedes verbundene Unternehmen, das das PTV-Produkt dem Kunden entweder direkt oder über einen VAR liefert.

**PTV-Cloud-Dienst** ist cloudbasierte Software nebst Daten, die von PTV über das Internet – i.d.R. mittels API – dem Kunden in einer Public Cloud bereitgestellt wird.

**PTV-Software** sind PTV-Softwareprogramme oder -komponenten, einschließlich lizenzierter Drittkomponenten, ob als Ganzes oder in Teilen, die zur Nutzung in eigenen Geschäftsräumen („On-Premises“) bestimmt ist.

**PTV-Produkte** sind PTV-Software und/oder PTV-Cloud-Dienste.

**Reaktionszeit** beinhaltet einerseits die „Antwortzeit“ und andererseits die „Lösungszeit“.

- Die **Antwortzeit** ist die Zeit bis zur Bestätigung eines Ticketeingangs und bis zum Beginn der Arbeiten an der Lösung zur Fehlerbehebung.
- Die **Lösungszeit** ist die Zeit bis zur Implementierung einer dauerhaften Lösung oder einer Umgehungslösung.

**Servicezeiten** sind die Zeitfenster, in denen Tickets von PTV bearbeitet werden. Die Servicezeiten für Produkttickets sind in Ziff. 3 aufgeführt.

**Severity-Level:** Die Kritikalitätseinstufung für Fehler gemäß der nachfolgenden Beschreibung unter „Fehlerklassifizierung“

**Ticket (oder Produktticket):** Sofern der Kontext nichts Anderes erfordert, gelten die Ausdrücke „Ticket“, „Anfrage“, „Frage“, „Alarm“, „Fehlermeldung“, „Call“, „Report“, „Beanstandung“, „Benachrichtigung“ und „Anforderung“, als Synonyme und beschreiben das Melden eines Fehlers durch den Kunden.

**Umgehungslösung:** Bezeichnet die Korrektur von Fehlern und Wiederherstellung des PTV-Produkts auf ein ausreichendes Leistungsniveau durch Minimierung der feststellbaren Auswirkungen auf den Kunden, auch wenn diese Fehlerbehebung nicht vollständig den Spezifikationen entspricht und einen reduzierten Funktionsumfang beinhaltet. Bei Anwendung einer Umgehungslösung bleibt der Fehlerstatus so lange offen, bis eine dauerhafte Lösung implementiert wird.

**VAR:** Im Kontext dieser WSLB bezeichnet VAR einen Value-Added-Reseller, der dem Kunden das PTV-Produkt entweder unverändert oder nach Integration in seine eigene Lösung weiterverkauft.

**Wartungs- und Supportleistungen („WSL“)** tragen die Bedeutung, die in der Einleitung dieser Bedingungen dargelegt wird.

## 1.3 Fehlerklassifizierung

Wenn der Kunde einen tatsächlichen Fehler feststellt, soll er ihn beschreiben, Nachweise sammeln, seine Schwere einstufen und diese Beschreibung, Nachweise und Einstufung mit einem Ticket übermitteln. Fehler sind wie folgt nach deren Schwere einzustufen:

- Fehler der **Klasse 1**: Hohe Kundenrelevanz, d. h. wichtige Funktionen stehen nicht zur Verfügung, sind deutlich gestört oder oft unterbrochen. Der Kunde kann seine tägliche Arbeit nicht durchführen, ihm droht Datenverlust oder vollständiger Systemausfall.
- Fehler der **Klasse 2**: Mittlere Kundenrelevanz, d. h. die Nutzung des Dienstes ist weiterhin möglich, jedoch mit großen Einschränkungen bei Leistung oder Funktionalitäten.
- Fehler der **Klasse 3**: Geringe Kundenrelevanz, d. h. Leistung oder Funktionen sind sporadisch oder teilweise eingeschränkt. Die tägliche Arbeit ist nur gering beeinträchtigt.
- Fehler der **Klasse 4**: Keine Kundenrelevanz, d. h. Sachverhalte mit geringer Dringlichkeit wie Fragen zur Funktion oder Routinenachrichten.

PTV behält sich das Recht vor, einen Fehler neu einzustufen, wenn sich herausstellt, dass die ursprüngliche Einstufung der tatsächlichen Schwere nicht entspricht, oder nachfolgende Korrekturen teilweise implementiert wurden, die eine Änderung der Schwere zur Folge haben.

## 1.4 Mitarbeit des Kunden

Der Kunde muss unentgeltlich und in angemessener Geschwindigkeit bei Wartungs- und Supportdienstleistungen kooperieren. Der Kunde muss insbesondere die folgenden Aufgaben wahrnehmen:

- Beobachten, Beschreiben und Dokumentieren der Umstände des jeweiligen Fehlers. Dies beinhaltet ebenfalls das Sammeln von zusätzlichen Nachweisen, wie Screenshots, Log-Informationen, Fehlermeldungen usw.
- Sicherstellen, dass der Produkt- und Servicefehler jeweils für den Produktsupport und die Betriebsverfügbarkeit relevant ist. Dabei gelten die nachfolgend aufgelisteten Ausnahmen;
- Übermittlung eines Tickets unter Einhaltung des vereinbarten Prozesses;

- Ernennung eines Ansprechpartners, der notwendige Informationen bereitstellt und über die Befugnis verfügt, ohne unangemessene Verzögerung Entscheidungen zu treffen;
- Angemessene Unterstützung bei der Analyse, Bearbeitung und Behebung von Fehlern;
- Bei Bedarf unentgeltliche Zurverfügungstellung eines sicheren Fernzugriffs auf dessen Server oder Anwendungen;
- Implementieren von zur Verfügung gestellten Übergangslösungen und dauerhaften Lösungen oder von Updates sowie Befolgung spezifischer Anweisungen von PTV oder dem VAR.

## 1.5 Ausnahmen

Die Erbringung der **WSL** durch PTV erfolgt vorbehaltlich der Einhaltung der in der vorliegenden Anlage und in dem Vertrag enthaltenen Verpflichtungen durch den Kunden, die unter anderem die folgenden Punkte umfassen:

- Beachtung sämtlicher von PTV definierter technischer Voraussetzungen;
- Produkttickets gelten nur dann als gültig, wenn sie sich auf Produktfehler beziehen, z. B. auf einen Umstand, unter dem das PTV-Produkt nicht den vollen Funktionsumfang liefert, der von PTV spezifiziert wird. Produkt Tickets sind ungültig, wenn Sie sich auf die folgenden Punkte beziehen:
  - a) Probleme, die von externen Komponenten verursacht werden;
  - b) Probleme, die aus einer Verwendung des PTV-Produkts entstehen, die nicht mit der Leistungsbeschreibung und den technischen Anforderungen, die in der Leistungsbeschreibung definiert werden, oder mit anderen, von PTV festgelegten Spezifikationen übereinstimmen, einschließlich u. a. der Verwendung des PTV-Produkts außerhalb der vorgesehenen Hard- und Softwareumgebung, Ausfälle in der Hardware- und Netzwerkkommunikation, eine fehlerhafte Konfiguration, Überlastung usw.
  - c) Probleme, die von nicht genehmigten Modifikationen des PTV-Produkts verursacht werden;
  - d) Probleme, die von fehlerhaften oder fehlenden Eingangsdaten dritter Parteien verursacht werden, sofern diese Daten nicht Teil des PTV-Produkts sind;
  - e) Probleme, die entstehen, weil der Kunde ein Update nicht installiert hat oder die Maßnahmen, die von PTV zur Behebung des Fehlers spezifiziert wurden, nicht befolgt, wenn der Fehler durch ein solches Update oder eine solche Maßnahme behoben werden würde;
  - f) Probleme im Zusammenhang mit Services, die nicht Teil des PTV-Produkts sind, wie Schulungs-, Softwareentwicklungs- oder Beratungsleistungen.

Ungültige Produkttickets werden von PTV nicht bearbeitet. Im Falle wiederkehrender ungültiger Produkttickets, die eine Interaktion seitens PTV erforderlich machen, kann PTV das PTV-Produkt und/oder die WSL aussetzen und/oder Strafzahlungen erheben.

Jede Dienstleistung von PTV für den Kunden, die nicht als WSL gilt, unterliegt einer gesonderten Vereinbarung und einer besonderen Vergütung.

## 1.6 Übertragung und Abtretung

PTV kann nach eigenem Ermessen die Verantwortlichkeiten für die Bereitstellung der WSL an den VAR oder an einen Subunternehmer übertragen oder von diesen übernehmen.

## 2 Updates der PTV-Produkte

PTV kann nach eigenem Ermessen entscheiden, das PTV-Produkt oder beliebige Teile davon von Zeit zu Zeit zu aktualisieren (oder zu ändern oder zu ersetzen) („Update“). Updates können die Software, die Host-Infrastruktur und/oder den Inhalt betreffen.

Updates können unter anderem Bugfixes, Übergangslösungen, dauerhafte Lösungen und neue Versionen eines Teils oder mehrerer Teile der Software oder des Inhalts umfassen. So erhalten beispielsweise bestimmte PTV-Produkte einmal jährlich kartografische Updates, welche spezifischen Regeln und Einschränkungen des Kartendatenanbieters unterliegen können.

Das Ziel jedes Updates, ist es, die Zufriedenheit des Endanwenders auf verschiedene Arten zu steigern:

- Technische Verbesserungen, Stabilität, Fehlerbehebungen,
- Zusätzliche Features und Funktionalitäten,
- Überarbeitung des Designs und der grafischen Benutzeroberfläche,
- Migration eines PTV-Produkts in ein anderes PTV-Produkt.

Updates können mehr oder weniger umfangreich sein. PTV wird regelmäßige Mitteilungen ausgeben, um sicherzustellen, dass umfangreiche Updates im Voraus angekündigt werden und deren Folgen prognostiziert werden können. PTV stellt die technische Dokumentation für das Update zur Verfügung.

Die Durchführung von Updates kann vom Kunden nicht beanstandet werden. Allerdings hat der Kunde das Recht, den Bezug des PTV-Produkts entsprechend der im Vertrag genannten Bedingungen oder den Vertrag selbst unter Beachtung seiner spezifischen Bedingungen zu kündigen.

Updates müssen vom Kunden nach den Vorgaben von PTV in der eigenen Umgebung des Kunden und auf eigene Kosten installiert werden. Nach dessen Lieferung durch PTV und dessen Installation durch den Kunden ist ein Update für WSL berechtigt.

Die WSL werden nur für die aktuelle Version angeboten. Updates sind in der Regel rückwärtskompatibel.

Die Lieferung von Updates unterliegt der Berechtigung des Kunden zum WSL gemäß Ziff. 1.1. Der Kunde verfügt hinsichtlich der Updates über die gleichen Nutzungsrechte wie bei der im Rahmen des Vertrags gewährten Vorgängerversion des PTV-Produkts.

## 3 Produktsupport

### 3.1 Geltungsbereich

Produktsupportleistungen stehen Kunden, die das PTV-Produkt gekauft haben, für die Gültigkeitsdauer gemäß Vertrag zur Verfügung. Der Zweck des Produktsupports liegt darin, die Installation und die Verwendung des PTV-Produkts zu vereinfachen, indem er Antworten und Lösungen für vom Kunden übermittelte Produkttickets liefert. Der Produktsupport stellt keinen Ersatz für Schulungen oder die allgemeinen Informationen dar, die von PTV durch diverse Kanäle zur Verfügung gestellt werden. Nur gültige Produkttickets werden vom Produktsupport bearbeitet. In obenstehender Ziff. 1.5 sind die Umstände aufgelistet und definiert, die dazu führen, dass ein Produktticket ungültig wird.

### 3.2 Kommunikationskanäle und Verantwortlichkeitsmatrix

Produkttickets werden vom Kunden übermittelt:

- ▶ entweder direkt an PTV, wenn der Kunde das PTV-Produkt direkt über PTV bezogen hat,
- ▶ oder an den VAR, falls der Kunde das PTV-Produkt über den VAR bezogen hat.

Im ersten Fall muss der Kunde das Produktticket auf die Art und Weise kommunizieren, die in nachfolgender Ziff. 3.3 definiert ist, und PTV die Supportleistungen über seine regionalen Ressourcen gemäß der Beschreibung unter Ziff. 3.4 und 3.5.

Im zweiten Fall muss der Kunde das Produktticket entsprechend der vom VAR festgelegten Verfahrensweisen übermitteln. Der VAR trägt gegenüber dem Kunden die Verantwortung als „**First-Level Support Provider**“ und wird von PTV in dessen Funktion als „**Second-Level Support Provider**“ gegenüber dem VAR unterstützt. Der jeweils vom First-Level Support Provider und Second-Level Support Provider erbrachte Produktsupport wird als First-Level Support Services bzw. Second-Level Support Services bezeichnet. Die jeweiligen Verantwortlichkeiten von PTV und VAR werden in den nachfolgenden beiden Abschnitten genauer beschrieben.

#### 3.2.1 First-Level Support Service

Der First-Level Support Provider (entweder PTV oder der VAR, gemäß dem Vertrag) ist bei sämtlicher Kommunikation mit dem Kunden der einzige Ansprechpartner.

Der First-Level Support Provider ist für die Erfassung, Priorisierung und Kontrolle der Produkttickets sowie gegenüber dem Kunden für die Behebung der Produktfehler im Rahmen seiner technischen Expertise verantwortlich. Der First-Level Support Provider muss:



- a) einen effizienten Kommunikationsweg zum Kunden aufbauen, wie z. B. ein webbasiertes Ticketsystem, das insbesondere Zeitstempel und eine Aufnahmefunktion bietet;
- b) überprüfen, ob das Produktticket gültig ist,
- c) den Produktfehler analysieren, die möglichen Ursachen eingrenzen,
- d) weitere Informationen, Daten und Dokumente zusammentragen, die zur Analyse und Behebung des Produktfehlers erforderlich sind,
- e) dem Kunden, sofern relevant und möglich, Anweisungen zum Umgang und zur Vermeidung des Fehlers geben,
- f) Probleme beheben, die mit den technischen Möglichkeiten und Fähigkeiten eines First-Level Support Providers behoben werden können;
- g) im Falle von Problemen, die die technischen Möglichkeiten und Fähigkeiten des First-Level Support Providers überschreiten, das Produktticket an PTV weiterleiten sowie PTV alle notwendigen Informationen und jede erforderliche Unterstützung zur Behebung des Fehlers zukommen lassen,
- h) die Installation von Umgehungslösungen oder dauerhaften Lösungen durchführen, die von PTV bereitgestellt wurden,
- i) dem Endanwender eine regelmäßige Rückmeldung über den Stand sämtlicher Aktivitäten oder der Bemühungen zur Behebung des Fehlers durch den First- und Second-Level Support Provider geben.

Der First-Level Support Provider ernannt innerhalb seines Unternehmens ein bestimmtes Team, das für die First-Level Supportleistungen und die Eskalationsmechanismen bei Notfällen zuständig ist.

Der First-Level Support Provider muss Informationen zur Art und Ursache des Problems mit großer Sorgfalt sammeln und analysieren und dabei auch bedenken, was der Endanwender erreichen will, damit keine Zeit vergeudet wird, indem ein Symptom und nicht das Hauptproblem behoben wird. Wenn das zugrunde liegende Problem identifiziert wurde, kann der First-Level Support Provider mit der Sichtung der möglichen verfügbaren Lösungen beginnen. Hierzu zählen die Überprüfung von Problemen auf der physikalischen Ebene, Probleme in Bezug auf Nutzernamen und Passwörter, Neustarts, Deinstallationen/Neuinstallationen grundlegender Softwarekomponenten und Applikationen, Überprüfung der Ordnungsmäßigkeit des Hardware- und Software-Setups sowie Hilfestellung bei der Navigation durch die Menüs der einzelnen Anwendungen.

Wenn alle diese grundlegenden Abhilfemaßnahmen fehlgeschlagen sind, muss der First-Level Support Provider das Problem sowie die ersten ergriffenen Abhilfemaßnahmen dokumentieren und erwägen, den Second-Level Support Provider zu Rate zu ziehen.

### 3.2.2 Second-Level Support Service

Der Second-Level Support Provider (PTV) ist für den Produktsupport verantwortlich, der vom First-Level Support Provider mit dessen technischen Möglichkeiten und Fähigkeiten

nicht erbracht werden kann. Der Second-Level Support Provider darf nur vom First-Level Support Provider, nicht aber vom Endanwender selbst kontaktiert werden.

Der Second-Level Support Provider verfügt über ein höheres Maß an Expertise in Bezug auf die Software als der First-Level Support Provider.

Der Second-Level Support Provider muss

- a) dem First-Level Support Provider Anweisungen zum Umgang mit dem Fehler und dessen Vermeidung (sofern möglich) geben,
- b) Maßnahmen zur Begrenzung und Behebung des Problems anstoßen, ggf. zunächst in Form einer Übergangslösung und im Anschluss mit einer dauerhaften Lösung.

### **3.3 PTV Global Helpdesk Portal**

Unabhängig von der Organisation (direkter Produktsupport von PTV gegenüber dem Kunden oder Second-Level Support Services von PTV gegenüber dem VAR) und ungeachtet der geografischen Lage muss der PTV Produktsupport mit Hilfe eines Tickets im PTV Global Helpdesk Portal kontaktiert werden, das unter folgender Adresse erreichbar ist: <https://helpdesk.ptvgroup.com/>

### **3.4 Regional Support Centers von PTV und Servicezeit**

Der PTV Helpdesk bearbeitet die Tickets, indem er Ressourcen in zahlreichen Regionen („Regional Support Centers“) während der Servicezeiten des entsprechenden Regional Support Center anfordert. Die Servicezeiten betragen üblicherweise 40 Stunden pro Woche an Werktagen (ohne gesetzliche und regionale Feiertage). Die tatsächlichen Servicezeiten der einzelnen Regional Support Center werden von PTV von Zeit zu Zeit mitgeteilt und können von PTV nach eigenem Ermessen geändert werden.

PTV wird dem Kunden in Anbetracht seiner geografischen, technischen und sprachlichen Bedürfnisse ein Regional Support Center zuweisen.

Produkttickets, die außerhalb der Servicezeiten übermittelt werden, werden zu Beginn der folgenden Servicezeit bearbeitet. Falls ein Fehler nicht innerhalb einer bestimmten Sitzung während der Servicezeiten behoben werden kann, wird die Bearbeitung am Ende der Sitzung unterbrochen und zu Beginn der nächsten Sitzung fortgesetzt.

### **3.5 Reaktionszeiten von PTV**

Die Regional Support Center von PTV sind unabhängig von der Organisation (direkter Produktsupport von PTV gegenüber dem Kunden oder Second-Level Support Services von PTV gegenüber dem VAR) bemüht, die gemeldeten Produktfehler so schnell wie möglich zu beheben.

Die Reaktionszeiten, zu denen sich PTV verpflichtet hat, sind in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt:

<b>Fehlerkategorie</b>	<b>Reaktionszeit</b>
1	4 Stunden
2	6 Stunden
3	Eine Woche
4	Mehr als eine Woche

Der Beginn der Reaktionszeit entspricht dem Zeitpunkt, an dem das Ticket dem PTV Helpdesk Portal übermittelt wurde, oder, falls das Ticket außerhalb der Servicezeiten übermittelt wurde, dem Beginn der darauffolgenden Servicezeit.

Fehler werden während der Servicezeiten bearbeitet. Am Ende der jeweiligen Servicezeit wird die Bearbeitung des Fehlers unterbrochen und zu Beginn der darauffolgenden Servicezeit fortgesetzt, bis das Problem gelöst wurde. Dementsprechend ist die außerhalb der Servicezeiten vergangene Zeit für die Reaktionszeit nicht relevant.

PTV hat sich zu keinen Lösungszeiten verpflichtet. Die Bearbeitung des Fehlers beginnt mit Annahme des Tickets, setzt sich über dessen Analyse fort und endet mit der Definition und Umsetzung einer dauerhaften Lösung oder einer Übergangslösung. Trotz aller Bemühungen erkennen die Parteien an, dass bestimmte Softwareprogramme und Lösungen anfällig für Fehler sind, die nicht so schnell oder vollständig wie geplant behoben werden können.