

IMOS-Dienstleistung: Pflege und Dienstleistungen für Software

Version 2021-04

Software-Technologie und die damit verbundene Funktionalität unterliegen einem raschen, innovativen Wandel. Damit Sie mit Ihren Software-Systemen immer auf dem Laufenden sind, benötigen Sie Software-Pflege und Dienstleistungen als Grundlage für Kompatibilität, Fortschritt und Support. Die IMOS GmbH pflegt und leistet Support gleichermaßen für Software, die von ihr selbst oder von Partnern hergestellt ist.

Basis aller Pflege- und Dienstleistungsvereinbarungen sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der IMOS digital solutions GmbH gemäß den entsprechenden Systemscheinen. Die Pflege von Partner-Software durch die IMOS ist in den AGB geregelt und bezieht die Releasepflegebedingungen des jeweiligen Herstellers ein. Insofern ist für die Feststellung der relevanten Leistungen immer maßgeblich, welche Leistungsmerkmale in den entsprechenden Systemscheinen vereinbart sind.

Auf Grund der im Projektverlauf häufig nicht möglichen Unterscheidung bzw. Abgrenzung einzelner Dienstleistungsarten (Beratung, Schulung, Support, Hotline, Implementierung, Customizing, Programmierung, System-Support, Administration) wird für die Betreuung von Software-Systemen lediglich unterschieden zwischen:

- Software-Pflege (= Release-Pflege)
- Dienstleistungen

Konditionen für Software-Pflege und Dienstleistungen

Preise und Konditionen für die Software-Pflege und Dienstleistungen ergeben sich aus dem Systemvertrag, den Systemscheinen bzw. den AGB und der Honorartabelle der IMOS GmbH.

Software-Pflege (Release-Pflege)

Pflegeleistungen beziehen sich auf den definierten Softwareumfang des Kunden und werden auf die aktuellen, vom Kunden nicht veränderten Versionen der Software erbracht. IMOS kann nicht garantieren, dass Probleme oder Datenverluste, die von fehlerhaft eingesetzten Codeblöcken oder Makroanweisungen, aber auch von Fehlbedienungen herrühren, wieder behoben werden können. Eigene Programmierungen oder nicht getestete Software-Einstellungen durch den Kunden erfolgen generell auf eigene Verantwortung.

Die Pflege von Software umfasst zwei Hauptleistungsmerkmale:

1. Programm-/Release-Update: Bereitstellung der jeweils neuesten Version der Standard-Programme, die infolge von Funktionsverbesserungen und -erweiterungen, softwaretechnologischen Entwicklungen und Betriebssystemanpassungen im Rahmen der Software-Entwicklung erstellt werden.
2. Gewährleistung bei nachgewiesenen Programmfehlern.

Ein Hotline-Service ist nur dann Bestandteil eines Pflegevertrages, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. Die ordnungsgemäße Implementierung, Programmeinweisung sowie Organisationsberatung zählen nicht zum Leistungsumfang der Hotline.

Bei von IMOS erstellten Zusatzprogrammen zu Partnerprogrammen sichert IMOS die Releasefähigkeit/Kompatibilität zum Basissystem des Partners insofern, als der Hersteller am Basissystem keine strukturellen Änderungen vornimmt. Anpassungsarbeiten, die auf Grund solcher Änderungen erforderlich sind, werden separat angeboten.

Die Bereitstellung eines Software-Updates beinhaltet keine Dienstleistungen zur Durchführung der Pflege. Ein Update kann nach entsprechender Schulung vom Kunden selbst durchgeführt werden. Auf Wunsch erfolgt eine Unterstützung auf Anforderung in Form von Dienstleistungen.

Die IMOS kann weder eine Garantie dafür übernehmen, dass die von ihrer betreuten Software ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen oder mit allen von ihm bereitgestellten Daten, EDV-Anlagen und Programmen eingesetzt werden kann, noch dafür, dass durch die Korrektur eines Programmfehlers das Auftreten anderer ausgeschlossen wird.

Unabhängig von den mit einer Fehlermeldung verbundenen Hinweisen ist der Kunde verpflichtet, die Fehleranalyse und -behebung zu unterstützen, Ausnahmestände und Systemmeldungen zu dokumentieren und einen Zugriff auf seine EDV-Anlage für die Arbeiten zuzulassen. Kann ein nachgewiesener Programmfehler nicht in geeigneter Form beseitigt werden, so kann von IMOS ersatzweise auch eine angemessene Ersatzlösung bereitgestellt werden.

Dienstleistungen für Software

Die Erbringung von Dienstleistungen ist unabhängig vom Ort der Leistungserbringung und der Art der Dienstleistung (siehe Einleitungstext) und erfolgt generell nach Zeitaufwand. Maßgebend ist die jeweilige Auftragserteilung, die auch Grundlage für die Abrechnung ist.

Folgende Auftrags- und Abrechnungsmodelle sind möglich:

- **Hotline-Vertrag**

In einem Hotline-Vertrag wird ein periodisches Dienstleistungskontingent vereinbart, das in Form von telefonischen Dienstleistungen erbracht wird. Über Leistungs-/Zeitnotierungen wird die Leistungserbringung nachgewiesen. Über Mehraufwendungen wird der Kunde informiert. Es erfolgt dafür eine periodische Nachberechnung.

- **Dienstleistungs-Kontingent**

Mit einem Dienstleistungs-Kontingent sichert IMOS dem Kunden Verfügbarkeit und Erbringung von definierten Dienstleistungen in einem definierten Zeitraum. Näheres ist in der Auftragserteilung festzulegen. Grundlage dazu kann auch ein unternehmensspezifisch festgelegtes Service-Level-Agreement (SLA) sein.

- **Telefonische Support-Dienstleistungen auf Abruf**

Support-Leistungen werden nach formloser Auftragserteilung erbracht. Die IMOS weist in der Regel auf die Abrechnung einer Leistung gemäß IMOS-Honorartabelle hin.

Einzelabrechnung von Supportleistung:

Laut gültiger Honorartabelle wird nach Zeiteinheiten abgerechnet. Für jede Supportanfrage wird eine Abrechnung erstellt. Ist abzuschätzen, dass größere Aufwendungen entstehen, wird ein Angebot erstellt bzw. Dienstleistungen vor Ort angeboten.

Online-Zugang zur Erbringung von Pflege- oder Supportleistungen

Für die Pflege- und Supportleistungen durch IMOS wird die Bereitstellung eines gesicherten Zugangs zu dem/den betreffenden Rechner/n vorausgesetzt. Die technischen Anforderungen dazu werden zwischen IMOS und dem Kunden abgestimmt. Die Herstellung und der Test des Zugangs gehört zu den Implementierungsaufwendungen.

Steht eine geeignete Online-Verbindung nicht zur Verfügung, so kann IMOS die zusätzlichen Aufwendungen lt. Honorartabelle in Rechnung stellen.