

## **Bedingungen für Software Maintenance**

Das nachfolgende Dokument regelt die ergänzenden Bedingungen und Leistungsbestandteile für Softwarepflege der ic-solution GmbH. Ein Leistungsanspruch besteht nur für die Bestandteile dieser Vereinbarung, die beauftragt, aktuell aktiv und bezahlt sind.

### **1. Bestimmungen für Software Wartung**

### **2. Ergänzende Bestimmungen für 1<sup>st</sup> Level Support von Fremdlizenzen**

### **3. Ergänzende Bestimmungen für Application Management Support**



## Bestimmungen für Software Wartung

ic-solution GmbH (im Folgenden kurz „ic-solution“ genannt) bietet für die vertragsgegenständliche Software Wartung an.

ic-solution übernimmt gemäß diesen Bedingungen für die vertragsgegenständlichen Softwareprogramme die Pflege /Betreuung (Support). Die Pflege ist auf diese Software- Programme beschränkt und erstreckt sich auch auf die zu den Software-Programmen gehörenden Dokumentationen. Sie umfasst einen Wartungsdienst zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Software-Programme beim Kunden und zur Beseitigung von in den Programmen auftretenden Fehlern und sonstigen Mängeln, ohne dass jedoch jegliche Unterbrechung der Betriebsbereitschaft ausgeschlossen werden kann. Die örtliche Geltung der Wartung umfasst das gesamte Gebiet der Europäischen Union und der Schweiz. Bei einem eventuellen Standortwechsel der Computersysteme oder einer geduldeten Übertragung der Nutzung der Lizenz ist ic-solution berechtigt, Wartungsgebühr neu festzulegen oder den Vertrag vorzeitig aufzulösen. Zusätzliche Kosten, die durch Änderungen des Installationsorts bei der Ausführung der Pflege entstehen, gehen zu Lasten des Kunden. Die Änderung der Installation und des Installationsortes ist ic-solution schriftlich mitzuteilen. Die Wartung gilt für die Produkte, für die sie erworben wurden und ist nicht auf andere Produkte übertragbar.

### 1.1 Softwareumgebung und Betriebsvoraussetzungen

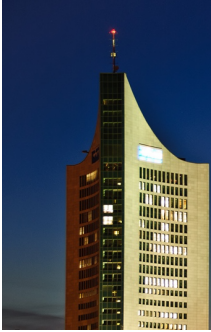
Der Kunde ist verpflichtet, zuvor in Abstimmung mit ic-solution Verwendungsmöglichkeit der Software in Bezug auf seine Systemumgebung zu prüfen. Zudem ist die Software über Selbsttestprogramme zu testen sowie der einwandfreie Betrieb der benutzten Betriebssysteme, Netzwerkumgebungen, Treiberprogramme, Rechnersysteme oder virtuellen Umgebungen sicher zu stellen. Die Wartung der Systemumgebung ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Störungen aus einer nicht freigegebenen Netzwerkumgebung werden nach Aufwand zum Standard-Stundensatz der ic-solution in Rechnung gestellt, der zum Zeitpunkt der Bearbeitung der Störung gültig ist. Auf Wunsch kann ein Rahmenkontingent oder ein Anwendungspflegevertrag abgeschlossen werden, welcher ggfs. hierfür gesonderte Konditionen beinhaltet.

### 1.2 Laufzeit, Kündigung und kaufmännische Abbildung des Vertrags

Die Softwarewartung kann nur zeitgleich mit einer Softwarebestellung bei ic-solution bestellt werden. Mit der **ersten Lieferung** einer Lizenz einer Kundeninstallation wird ein Grundvertrag für die vertragsgegenständliche Software geschlossen. Sofern im jeweiligen Angebot nichts anderes vereinbart ist gilt was folgt:

#### 1.2.1 Grundlaufzeit:

Die Wartungslaufzeit beginnt mit dem ersten Tag des Folgemonats nach Lieferung einer neuen Lizenz/Seriennummer.



Die Grundlaufzeit endet am 31.12. des auf die Erstbestellung folgenden Kalenderjahres, sie beträgt also mindestens 12 Monate, und maximal 23 Monate. Als Beispiel: Bei einer Bestellung zum 01.07.2021 endet die Mindestvertragslaufzeit am 31.12.2022. Diese begründet den Grundvertrag.

### **1.2.2. Verlängerung und Kündigung:**

Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der automatisch um ein weiteres Kalenderjahr, sofern er nicht drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird. Teilkündigungen der Wartung von Lizenzbestandteilen eines Systems bzw. Seriennummer sind nicht zulässig, auch wenn Sie in mehreren einzelnen Beauftragungen bestellt wurden.

### **1.2.3 Kosten und Abrechnung:**

Sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, betragen die jährlichen Wartungskosten 20% des Listenpreises der gesamten Lizenzkonfiguration einer Seriennummer. Diese Lizenzkosten werden für ein Kalenderjahr im Voraus zu 1/12 je gültigem Wartungsmonat abgerechnet. Im ersten Vertragsjahr erfolgt bei einem unterjährigem Abschluss des Vertrags eine anteilige Abrechnung in Summe der Monate des ersten Kalenderjahres des Vertrags. ic-solution ist berechtigt, durch die Aufteilung des jährlichen Wartungsbetrags auf 1/12 Beträge zu runden, sofern sich daraus keine Verschlechterung für den Kunden ergibt. Insofern kann der bestätigte und abgerechnete Wartungsbetrag leicht geringer ausfallen.

### **1.2.4 Erhöhung der Wartungsgebühr:**

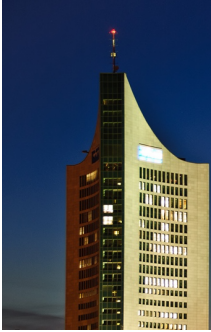
ic-solution ist berechtigt, die Gebühren für die Leistungserbringung aus diesem Vertrag anzupassen und zwar mit Wirkung für das jeweils folgenden Vertragszeitraum. Die Anpassung orientiert sich hierbei am Verbraucherpreisindex des Statistischen Bundesamtes Wiesbaden. Als Basisbetrag zur Berechnung gilt hierbei der berechnete Betrag aus dem Vorjahr nebst Erweiterungen. Bei einer Ersetzung des Index gilt der im Wesen nachfolgende Index.

Die Erhöhung muss nicht regelmäßig erfolgen und kann auch die komplette Erhöhung des o.a. Index über den Zeitraum abbilden, zu dem der Vertrag ursprünglich geschlossen wurde oder zuletzt auf Grundlage der Indexbetrachtung erhöht wurde.

Bei einer Leistungserbringung für Drittlizenzen gemäss Teil 2 dieses Vertrags ist ic-solution zusätzlich berechtigt, eine Preisanpassung der Wartung des Drittlizenzgebers mit zu beaufschlagen. Dies betrifft nach aktuellem Stand regelmäßig die Wartungsgebühren von KOFAX (i.d.R. 5%).

### **1.2.5 Lizenzenerweiterung:**

Die Wartung für nachträglich erworbene Erweiterungen für Software/Lizenzen werden dem Grundvertrag hinzugefügt. Auch hier gilt als Berechnungsbeginn der erste Tag des Folgemonats nach Lieferung der Erweiterung. Für die Abrechnung, auch für das erste Kalenderjahr der Wartung der Erweiterung, gelten die oben genannte Vereinbarung für „Wartung und Abrechnung“.



### 1.2.6 Annahme der Bedingungen

Die ausschließliche Annahme der Bedingungen dieses Vertrags wird durch Auftragserteilung erklärt. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt haben. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn wir in Kenntnis der Bedingungen des Kunden die Leistungserbringung an ihn vorbehaltlos ausführen.

Erfolgt eine Beauftragung aus einem Angebot für einen bereits bestehenden Wartungsvertrag, so erkennen Sie die Bedingungen dieses Vertrags hier ersetzend an.

### 1.2.7 Zahlungsverzug und Aussetzen der Maintenance

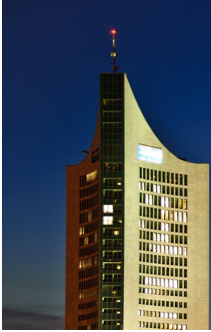
ic-solution kann die Bereitstellung der Maintenance aussetzen, wenn eine Zahlung eines Betrags gemäß dieser Wartungsvereinbarung überfällig ist und ic-solution den Benutzer mindestens 30 Tage nach dem Überfälligkeitzeitpunkt schriftlich über seine Absicht informiert hat.

### 1.2.8 Allgemeine Bedingungen

Dieser Vertrag gilt ausschließlich auf der Grundlage der Bedingungen des Angebots, welche den Grundvertrag begründet hatte, sowie unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Diese gelten ausschließlich und werden mit Vertragsschluss Bestandteil des Vertrages.

### 1.2.9 Sonstiges

Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung können nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der ic-solution abgetreten, übertragen oder geändert werden. Änderungen, Druckfehler und Irrtum vorbehalten. Diese Vereinbarung soll nach Möglichkeit auch wirksam bleiben und zur Anwendung gelangen, wenn nur einzelne Regelungen unwirksam sind, rechtlich beanstandet werden oder sich widersprechen. Die Beteiligten verpflichten sich in diesem Fall, die beanstandete Klausel in rechtlich zulässigerweise durch eine solche zu ersetzen, die dem Sinn der beanstandeten Klausel bzw. der Vereinbarung im Wesen am nächsten kommt. Für die Beteiligten stehen und fallen nicht mehrere Regelungen dieses Vertrages so miteinander, dass bei Unwirksamkeit oder Unanwendbarkeit einer Klausel auch die anderen Regelungen nicht anwendbar sein sollen.



## 1.3 Leistungsinhalt

### 1.3.1 Die Überlassung der jeweils aktuellsten Version

Die im Vertrag enthaltenen Softwareprodukte werden laufend verbessert, woraus sich jeweils neue Versionen ergeben können. Soweit solche neuen Versionen verfügbar sind, stellt ic-solution während der Dauer des Vertrages diese Version dem Kunden bereit. Dies erfolgt in der Regel über die zur Verfügungstellung eines Downloadlinks. Falls der Kunde nicht jede neue Softwareversion installiert, kann eventuell in Zukunft eine Umstellung von der installierten Version des Kunden auf die neueste Version nicht mehr möglich sein. Auch kann eine Störungsbehebung ggfs. nicht erfolgen. Die technische Unterstützung wird daher nur für die aktuelle der Software geleistet.

Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Software-Programmen gehörenden Dokumentationen und die Fehlerbeseitigung innerhalb des Programmcodes.

### 1.3.2 Fehlerbeseitigung

Eine Beseitigung von Fehlern im Source Code erfolgt durch ein Software-Update des Herstellers (Patch) oder durch angemessene Ausweidlösungen. Ein zu behandelnder Fehler liegt vor, wenn das jeweils vertragsgegenständliche Softwareprogramm ein zu der entsprechenden Leistungsbeschreibung/Dokumentation in der jeweils letztgültigen Fassung abweichendes Verhalten aufweist und dieses vom Kunden reproduziert werden kann.

Ältere installierte Versionen werden über die Wartung unterstützt, sofern eine Behebung ohne Änderung des Source Codes und mit vertretbarem Aufwand möglich ist. Als vertretbarer Aufwand werden die Kosten von 1/10 der Jahresgebühr des Grundvertrags, innerhalb des jeweiligen Vertragsjahres, angenommen.

## 1.4 Leistungserbringung

Die Leistungserbringung erfolgt per Telefon und E-Mail oder auf Wunsch Fernwartung über Remote Access des Kunden bei zu verzeichnenden Programmfehlern. Qualifiziert gemeldete Fehler werden spätestens innerhalb von 4 Arbeitsstunden gemäß der vertraglich zugesicherten Hotlinezeit beantwortet. Für eine Meldung ist die Anlage eines Tickets Voraussetzung. Dies kann durch den Kunden über die Nutzung des Ticketsystems der ic-solution erfolgen oder durch Meldung über das allgemeine Support eMail Postfach. Eine Meldung an einen Mitarbeitende, sei es per Telefon oder eMail gilt nicht als qualifizierte Meldung, es sei denn, der Kunde erhält auf Basis dieser Meldung eine Bestätigung über das Ticketsystem der ic-solution. In diesem Fall gilt die Reaktionszeit ab dieser Bestätigung.



## 1.5 Qualifizierte Störungsmeldung

Mit jeder Meldung einer neuen Störung sind die Kontaktdaten (Telefon und eMail) des zuständigen Mitarbeitenden hinzuzufügen, welcher kundenseitig für die Unterstützung bei der Behebung der Störung in qualifizierter Weise zur Verfügung steht.

Sofern uns keine Einschränkung in Bezug auf zur Meldung berechtigter Mitarbeitende bekannt ist, ist jeder, der sich durch die Maildomäne oder die telefonische erkennbare Hauptnummer erkennbar gibt, zur Meldung berechtigt. Da bei einer nichtqualifizierten Meldung oder bei Meldungen von Störungen, die nicht im Leistungsumfang enthalten sind, dem Kunden zusätzliche Kosten entstehen können, empfehlen wir eine Störungsmeldung über berechnete Mitarbeitende des Kunden, vorzugsweise über das Ticketsystem der ic-solution. Diese sind vom Kunden schriftlich zu melden und von ic-solution zu bestätigen.

## 1.6 Mitwirkungspflicht

Zwecks genauere Untersuchung von eventuell auftretenden Fehlern ist der Kunde verpflichtet, das von ihm verwendete Computersystem (bei Systemen im Online-Verbund mit anderen Rechnern auch die entsprechende Verbindung), Softwareprogramme, Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten im angemessenen Umfang für Testzwecke, während der Normalarbeitszeit bei einem gewünschten Remote Zugriff kostenlos zur Verfügung zu stellen oder ic-solution durch einen entsprechend geschulten Mitarbeitenden vor Ort zu unterstützen. Dabei erkannte Fehler, die vom Kunden zu vertreten sind, sind von diesem in angemessener Frist einer Lösung zuzuführen. Der Kunde kann jederzeit auf die Internet-Unterstützungsdienste von ic-solution und dem Hersteller zugreifen. Wahlweise gegen separate Verrechnung, bietet ic-solution auch eine Vor-Ort-Fehlersuche/Fehlerbeseitigung.

ic-solution ist berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme der Wartung für gleichartige Probleme eine weitere vertragsgegenständliche Beratung von zusätzlichen, außerhalb dieses Vertrags liegenden, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.

Die generelle Datensicherung und insbesondere die Sicherung aller Daten vor Beginn der Support-Dienste fällt in die Verantwortung des Kunden und des Endanwenders. Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die von ic-solution erteilten Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muss der Kunde Checklisten von ic-solution verwenden. Der Kunde muss seine Fehlermeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren. Er muss hierfür auf kompetente Mitarbeitende zurückgreifen. Während erforderlicher Testläufe ist der Kunde persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeitende ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit der Computeranlage während der Zeit der Pflegearbeiten einzustellen.



## 1.7 Nicht enthaltene Leistungen

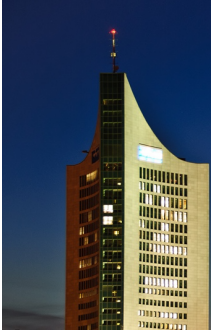
Wie weisen darauf hin, dass -insbesondere- die nachfolgenden Leistungen nicht Bestandteil des Wartungsvertrags sind:

- Verschiedene Consulting-Leistungen, wie z. B. Analysen und maßgeschneiderte Konzepte
- Produktschulungen und Anwenderkurse
- Installation der Software
- Einrichtung und Optimierung von Erkennung (Klassifizierung, OCR, Barcode)
- Sonderprogrammierungen und Anpassungen (z.B. Datenbankabgleiche)
- Beratung außerhalb der genannten Bereitschaftszeiten
- Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden, von Mitarbeitenden des Kunden oder Dritten in den Programmcode der Software
- Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Pflegevertrags sind
- Leistungen, die dadurch bedingt sind, dass die dokumentierten Betriebssystem-, Hardware- und Softwarevoraussetzungen nicht oder nicht mehr gegeben sind
- Pflegeleistung bezüglich individueller Programmkonfigurationen und -anpassungen bzw. Neuprogrammierungen
- Die Beseitigung von durch den Kunden, Mitarbeitende des Kunden oder Dritten verursachten Fehlern
- Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassungen bei der Bedienung durch den Kunden oder Anwender entstehen
- Fehler bzw. ein auslösendes gemeldetes Problem aus Folge einer Änderung der Software durch den Kunden und/oder einer Verwendung, welche nicht den Anweisungen des Softwareherstellers in Bezug auf die Verwendung der Software entsprechen und/oder von Hardwareproblemen bzw. nicht unterstützte Hardware herrühren
- Wenn sich die Meldung von Mängeln und/ oder Fehlern der Software wegen Bedienungsfehlern oder Irrtümern als falsch herausstellt

Arbeiten aus den hier genannten nicht enthaltenen Leistungen werden nach Aufwand zum Standard-Stundensatz der ic-solution in Rechnung gestellt, der zum Zeitpunkt der Bearbeitung der Störung gültig ist. Auf Wunsch kann ein Rahmenkontingent oder ein Anwendungspflegevertrag abgeschlossen werden, welcher ggfs. hierfür gesonderte Konditionen beinhaltet.

## 1.8 Arbeits- und Hotlinezeit:

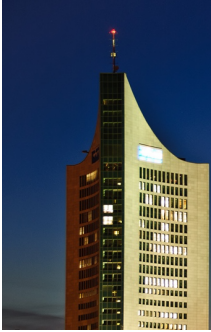
Sofern nichts anderes vereinbart ist, gelten als Arbeitszeitfenster für Helpdesk/Hotline sowie für die Fehlerbehebung die Werktage der Bundesrepublik Deutschland (Samstage, Sonn- und bundeseinheitliche Feiertage ausgenommen) von 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr.



## Was tun im Störfall?

Im Falle einer Störung wenden Sie sich bitte an:

- **Per Ticketsystem:** [support.ic-solution.de](https://support.ic-solution.de)
- **Per E-Mail:** [support@ic-solution.de](mailto:support@ic-solution.de)



## 2. Ergänzende Bestimmungen für 1<sup>st</sup> Level Support von Fremdlizenzen

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten ergänzend zu den Vertragsbedingungen der Softwarewartung gemäß Teil 1 dieses Dokuments, sofern die Wartung für Lizenzen beauftragt wird, deren Lizenzgeber nicht ic-solution ist.

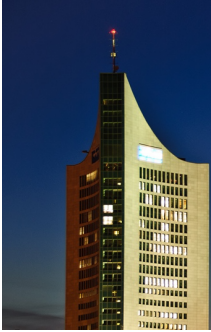
### 2.1 Mitwirkungspflicht

Die Wartung für Software macht es notwendig, Tickets im Rahmen von Fehlern der Software zu eröffnen. Damit ic-solution diesen Support erbringen, sowie Fehlertickets beim Hersteller eröffnen und abarbeiten kann, ist die Übernahme der Wartung vom bestehenden Partner an ic-solution dafür Voraussetzung.

Für die Übernahme der Wartung ist bei bestehenden Verträgen eine formlose Erklärung notwendig, dass Sie zukünftig einer Wartung und die Abrechnung der Wartungsleistung zur nächsten Hauptfälligkeit durch/über ic-solution zustimmen. Wartungsgebühr und Leistungsbestandteil ist der seitens des Softwareherstellers festgelegte Preis bzw. seine Bedingungen, welche ic-solution ggfs. durchreicht.

### 2.2. Wartungsübernahme von Drittlizenzen

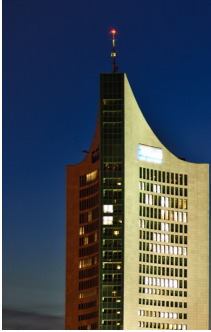
Übernimmt ic-solution die Maintenance von nicht bei ic-solution gekauften Lizenzen, so ist der Übernahme der Supportverpflichtung die Gebühr für die nächste folgende Wartungsperiode an ic-solution zu begleichen, auch wenn die Lizenz ggfs. noch unter aktueller Wartung bei einem Dritten ist. Hierbei wird die Gebühr gemäß den Bestimmungen aus Teil 1 dieser Vereinbarung angewandt.



### 2.3. Leistungsinhalt und Kostenermittlung und Laufzeit für Fremdinstallationen

Auf Wunsch übernimmt ic-solution den 1st Level Support auch für Installationen, bei denen ein Wartungsvertrag direkt zwischen dem Endkunden und dem Hersteller abgeschlossen ist. Unser Leistungsbestandteil ist hierbei:

- Bereitstellung eines Ticketsystems für den Anwender zum Eröffnen von Störungsmeldungen sowie Verfolgung des aktuellen Bearbeitungsstandes
- Übernahme der Klärung der Störungsmeldung, einschließlich Priorisierung, Meldung und Verfolgung beim Software Hersteller
- Bereitstellung von Mitarbeiterressourcen zur Erbringung dieser Supportleistungen gemäß den Vertragsbedingungen der Softwarewartung gemäß Teil 1 dieses Dokuments
- Der Preis wird in einem Faktor anteilig an den aktuellen Wartungskosten für das gesamten Software Systems (S/N) ermittelt. Diese Wartungskosten weist der Kunde einmal jährlich nach, beispielsweise durch eine Rechnungskopie. Der Berechnungsfaktor bleibt während der Vertragslaufzeit gleich, wobei sich der jährliche Betrag aufgrund einer Veränderung der zu Grunde gelegten Wartung ebenfalls im gleichen Faktor ändern kann.
- Die Laufzeit ist abweichend zu den Bestimmungen aus Teil 1 dieser Vereinbarung identisch zur Laufzeit des Hersteller-Wartungsvertrags zu wählen, welcher gültig sein muss. Die Laufzeit ist ic-solution gegenüber öffentlich zu machen. Für die Verlängerung oder Kündigung gegenüber ic-solution gelten die Bedingungen den Vertragsbedingungen der Softwarewartung jedoch weiterhin gemäß Teil 1 dieses Dokuments.
- Eine außerordentliche Kündigung des Hauptvertrags zwischen dem Kunden und dem Softwarehersteller erwirkt kein Sonderkündigungsrecht gegenüber ic-solution. Gleiches gilt, wenn ic-solution über eine Beendigung des Hauptvertrags nicht oder zu spät informiert wurde.



### 3. Ergänzende Bestimmungen für Application Management Support („AMS“)

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten ergänzend zu gemäß den Vertragsbedingungen der Softwarewartung gemäß Teil 1 dieses Dokuments, sofern dieser ergänzende Support beauftragt oder seitens ic-solution kostenfrei angeboten wurde.

Für Leistungen aus für gemäß den Vertragsbedingungen der Softwarewartung gemäß Teil 1 dieses Dokuments hinausgehende Leistungen aus Störungen oder Anwendungsfehlern bieten wir den Support der Anwendung an sich an. Um diesen zu vereinfachen, ist ein geschätztes Stundenkontingent im Wartungsangebot enthalten. Die Abrechnung der Leistungen aus dem AMS erfolgt nach Aufwand, gegen dieses vorab beauftragte Kontingent.

#### 3.1. Abrechnung

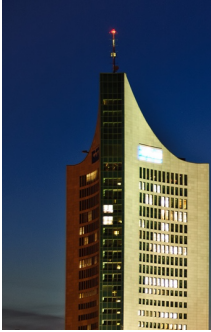
Sofern im Angebot für den AMS keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, erfolgt die Abrechnung des jährlich im Voraus, zeitgleich mit der Softwarewartung zu den Bestimmung gemäß Teil 1 dieses Dokuments.

Im ersten Kalenderjahr des AMS werden die beauftragten Stunden anteilig, auf volle Stunden aufgerundet, ermittelt und abgerechnet.

#### 3.2. Leistungsinhalt

Im Rahmen des AMS übernimmt ic-solution den Remote-Support für die gesamte Anwendung nebst Anpassungen, die nicht über die Leistungen gemäß Teil 1 und 2 dieses Dokuments abgesichert ist. Der Support erfolgt nach Aufwand, gegen das Stundenkontingent, bis zu dessen beauftragter Gesamthöhe. Hierbei werden folgende Leistungen erbracht:

- Bereitstellung eines Ticketsystems für den Anwender zum Eröffnen von Störungsmeldungen sowie Verfolgung des aktuellen Bearbeitungsstandes
- Übernahme der Klärung der Störungsmeldung, einschließlich Priorisierung, Meldung und Verfolgung des Status Softwarehersteller, sofern es sich um Drittlizenzen handelt
- Bearbeitung und -falls möglich- Behebung von Störungsmeldungen, die über den Leistungsinhalt gemäß Teil 1 oder 2 dieses Dokuments hinausgehen
- Bearbeitung kleinerer Change Requests, deren Klärung und Umsetzung eine Gesamtdauer von 4 Arbeitsstunden je Request nicht übersteigt.
- Bereitstellung von Mitarbeiterressourcen zur Erbringung dieser Supportleistungen zu den Reaktionszeiten gemäß Teil 1 dieses Dokuments.



### 3.3 Kosten und Anpassung

Das Kontingent wird aus der Erfahrung vergleichbarer Projekte ermittelt. Sollte die Beauftragung zur Erbringung der Leistung im Vertragszeitraum nicht ausreichen, werden wir mit Ihnen die weitere Vorgehensweise abstimmen, und ggfs. ein separates Kontingentangebot erstellen.

Eine reguläre Anpassung der jährlichen Gebühr im Sinne des Stundensatzes kann im Wege der Vertragsänderung oder Kündigung zu den Bedingungen gemäß Teil 1 dieser Vereinbarung vorgenommen werden. Die Möglichkeit einer einvernehmlichen Anpassung wird nicht ausgeschlossen.

### 3.4 Laufzeit, Verlängerung und Kündigung

Die Laufzeit und Kündigung des Application Management Support ist identisch zur Softwarewartung gemäß Teil 1 bzw. ergänzend Punkt 2.3 (sofern beauftragt) dieser Vereinbarung.

### 3.5 Übertragung nicht genutzter Kontingente

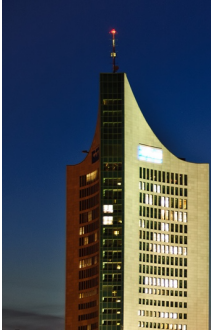
Wird ein Stundenkontingent innerhalb des Vertragszeitraums nicht vollständig ausgenutzt, kann es in Summe aller Übertragungen bis zur Höhe des Stundenkontingents des nächst folgenden Vertragsjahres übertragen werden. Hierüber übersteigende Stunden verfallen.

### 3.5 kostenlose Kontingente

ic-solution behält sich -ohne Anerkennung einer Pflicht dazu- vor, ein kostenloses AMS Kontingent dem Kunden zur Verfügung zu stellen. In diesem Fall wird dieses Kontingent in Angeboten, Auftragsbestätigungen und Rechnungen mittels eines 0,00 EUR Betrags ausgewiesen.

Eine Erbringung von Leistungen für den AMS erfolgt dann vorrangig gegen dieses kostenlose Kontingent, und nachrangig gegen einen kostenpflichtig beauftragten AMS. Abweichend zu Punkt 3.2 dieser Vereinbarung darf dieses Kontingent nicht für Change Requests verwendet werden.

ic-solution ist berechtigt, gemäß den Bestimmungen aus Teil 1 dieser Vereinbarung dieses kostenlose Kontingent als einzelnen Teil der gesamten Wartungsvereinbarung aufzukündigen, wobei die restlichen kostenpflichtigen Wartungsbestandteile verbleiben.



ic-solution  
BUSINESS PROCESS EXCELLENCE

**Kontakt:**

ic-solution GmbH

Möckernsche Str. 3

04155 Leipzig

E-Mail: [kontakt@ic-solution.de](mailto:kontakt@ic-solution.de)

[www.ic-solution.de](http://www.ic-solution.de)

