

Anlage 2 – Betriebs- & Supportbedingungen (MCC)

1. Zweck und Geltungsbereich

Diese Anlage regelt Betrieb, Wartung, Support sowie Serviceleistungen für die serverbasierte Software **MCC** einschließlich:

- Appliance-Lösungen (vom Anbieter bereitgestellte Hardware)
 - Installationen auf kundeneigener Hardware (On-Premise)
 - Online- und Offline-/isolierte Betriebsumgebungen
-

2. Betriebsmodelle

2.1 Appliance-Betrieb

- Lieferung als vorkonfiguriertes Gesamtsystem (Hardware + Software)
 - System ist betriebsbereit („plug & play“)
 - Verantwortung:
 - Anbieter: Software, Basiskonfiguration
 - Kunde: Strom, Netzwerk, physische Sicherheit
-

2.2 On-Premise Installation auf Kundensystemen

- Installation durch Anbieter oder autorisierte Partner
 - Voraussetzungen:
 - unterstützte Hardware
 - kompatible Systemumgebung
 - Abweichungen können zu Einschränkungen führen
-

2.3 Online vs. Offline Betrieb

Online-Betrieb:

- empfohlener Standardbetrieb
- ermöglicht:
 - automatisierte Updates
 - Remote-Support

Offline-/isolierter Betrieb:

- eingeschränkte Funktionalität möglich
- erhöhter Betriebsaufwand

- Updates:
 - manuell oder vor Ort
-

3. Leistungsumfang Support

3.1 Support-Level (Standardmodell)

Level 1 – Basis-Support

- Annahme von Störungen
- Erstanalyse
- Weiterleitung

Level 2 – Technischer Support

- Fehleranalyse
- Konfigurationssupport
- Workarounds

Level 3 – Hersteller-Support

- tiefgehende Fehlerbehebung
 - Bugfixes
 - Produktanpassungen
-

3.2 Support-Kanäle

- E-Mail
 - Telefon (optional)
 - Remote-Zugriff (gemäß Sicherheitsanlage)
-

4. Servicezeiten (Beispiel)

Service-Level	Zeiten
Standard	Mo–Fr, 10:00–17:00
Erweitert	Mo–Fr, 09:00–18:00
24/7 (optional)	Rund um die Uhr
(Feiertage am Sitz des Anbieters ausgenommen, sofern nicht anders vereinbart)	

5. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten (SLA)

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit	Ziel-Wiederherstellung
P1 (kritisch)	System nicht nutzbar	≤ 4h	≤ 24h
P2 (hoch)	stark eingeschränkt	≤ 8h	≤ 48h

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit	Ziel-Wiederherstellung
P3 (mittel)	Teilfunktion gestört	≤ 24h	nach Vereinbarung
P4 (niedrig)	Anfrage / Optimierung	≤ 48h	nach Vereinbarung

6. Voraussetzungen für Support

Support wird nur gewährt, wenn:

- System im **freigegebenen Zustand** ist
 - **keine unautorisierten Änderungen** vorgenommen wurden
 - **Remote-Zugriff möglich ist** (sofern erforderlich)
 - aktuelle Softwareversion eingesetzt wird
-

7. Remote-Support (Verweis auf Sicherheitsanlage)

- Durchführung gemäß Anlage „IT-Sicherheitsanforderungen & Remote-Zugriff“
 - Voraussetzung:
 - aktive Freigabe durch Kunde
 - Ohne Remote-Zugriff:
 - eingeschränkter Support
 - verlängerte Reaktionszeiten möglich
-

8. Update- und Wartungsregelung

8.1 Arten von Updates

- Sicherheitsupdates (kritisch)
 - Bugfixes
 - Funktionsupdates
-

8.2 Durchführung

Online-Systeme:

- automatisiert oder remote

Offline-Systeme:

- manuell durch Kunde oder
 - durch Anbieter vor Ort
-

8.3 Updatepflicht

- Kunde verpflichtet sich zur Installation sicherheitsrelevanter Updates

- Unterlassung kann:
 - Support einschränken
 - Haftung beeinflussen
-

9. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde stellt sicher:

- Netzwerkzugang gemäß Anforderungen
 - Zugang für Support (remote oder vor Ort)
 - qualifizierten Ansprechpartner
 - Datensicherung vor Eingriffen
-

10. Vor-Ort-Einsätze

- erfolgen wenn:
 - Remote nicht möglich oder nicht ausreichend
 - Leistungen:
 - Installation
 - Wartung
 - Fehlerbehebung
 - Abrechnung:
 - nach Aufwand (Zeit + Reisekosten), sofern nicht inkludiert
-

11. Ausschlüsse vom Support

Nicht Bestandteil:

- Probleme durch:
 - Fremdsoftware
 - kundenseitige Änderungen
 - nicht unterstützte Hardware
 - Schulungen (separat buchbar)
 - individuelle Anpassungen (Custom Development)
-

12. Datensicherung (Backup)

- Kunde ist verantwortlich für:
 - regelmäßige Backups
- Anbieter unterstützt optional:
 - Backup-Konzepte
 - Wiederherstellung

13. Haftung & Einschränkungen

- Keine Haftung für:
 - Ausfälle durch fehlende Updates
 - Einschränkungen bei Offline-Betrieb
 - Support kann eingeschränkt werden bei:
 - Verstoß gegen Betriebsbedingungen
-

14. Vertragslaufzeit & Kündigung (optional)

- Supportvertrag:
 - Mindestlaufzeit 12 Monate
 - Kündigung:
 - mit Frist 3 Monate
-

15. Eskalationsverfahren

- definierte Eskalationsstufen:
 1. Support
 2. Teamleitung
 3. Management
 - Ziel:
 1. schnelle Problemlösung
-

16. Schlussbestimmungen

- Diese Anlage ist Bestandteil des Lizenzvertrags
- Ergänzt die Sicherheitsanlage
- Im Konfliktfall:
 - Sicherheitsanforderungen haben Vorrang