

Wartungs- und Supportbedingungen für PTV-Software

Kurztitel	Wartungs- und Supportbedingungen für PTV-Software
Version der Vertragsvorlage:	1.2.0. vom 30.09.2026

Inhalt

1	Allgemeine Richtlinien und Verfahrensweisen	4
1.1	Einleitung	4
1.2	Laufzeit, Kündigung und Funktionsumfang	4
1.3	Abkündigung und Migration	5
1.4	Definitionen	6
1.5	Fehlerklassifizierung	8
1.6	Mitarbeit des Kunden	8
1.7	Ausnahmen	9
1.8	Übertragung und Abtretung	10
2	Updates der PTV-Produkte	10
3	Produktsupport	11
3.1	Geltungsbereich	11
3.2	Kommunikationskanäle und Verantwortlichkeitsmatrix	12
3.3	PTV Global Helpdesk Portal	14
3.4	Regional Support Centers von PTV und Servicezeit	14
3.5	Reaktionszeiten von PTV	14
4	Verhältnis zu anderen Vertragsdokumenten	15
4.1	Rangfolge	15
4.2	Anwendbares Recht und Streitbeilegung	15
4.3	Änderungen dieser WSLB	16

Diese Wartungs- und Supportbedingungen gelten für die im jeweiligen Angebot, Bestellformular oder sonstigen Vertrag als Vertragspartnerin bezeichnete Gesellschaft der PTV-Gruppe. Die vollständigen Unternehmens- und Registerangaben der vertragschließenden PTV-Gesellschaft ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag.

1 Allgemeine Richtlinien und Verfahrensweisen

1.1 Einleitung

Diese Wartungs- und Supportbedingungen („WSLB“) gelten für Wartungs- und Supportleistungen für PTV-Software, soweit sie in einem Angebot, Bestellformular oder sonstigen Vertrag ausdrücklich einbezogen wurden. Dienstleistungen, die über den Umfang der WSLB hinausgehen, insbesondere Schulungen, Softwareentwicklung oder Beratung, sind nicht Bestandteil dieser WSLB und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

Vertragspartnerin des Kunden ist ausschließlich die im jeweiligen Vertrag als Anbieterin der Wartungs- und Supportleistungen bezeichnete Gesellschaft der PTV-Gruppe. Andere Gesellschaften der PTV-Gruppe können bei der Leistungserbringung mitwirken oder als Unterauftragnehmer eingesetzt werden, werden dadurch jedoch nicht Vertragspartei und haften nicht für die Verpflichtungen der vertragschließenden PTV-Gesellschaft.

Hat der Kunde das PTV-Produkt über einen unabhängigen Wiederverkäufer oder Vertriebspartner einschließlich eines Value-Added Resellers („Reseller“) bezogen, ist der Reseller First-Level Support Provider, soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist. PTV erbringt in diesem Fall ausschließlich Second-Level Support gegenüber dem Reseller, sofern nicht ausdrücklich ein unmittelbarer Supportvertrag zwischen PTV und dem Kunden geschlossen wurde.

Die Wartungs- und Supportleistungen („WSL“) umfassen:

- Updates der PTV-Software nach Maßgabe von Ziff. 2; und
- Produktsupport nach Maßgabe von Ziff. 3.

1.2 Laufzeit, Kündigung und Funktionsumfang

Laufzeit, Vergütung, Verlängerung und Kündigung der WSL richten sich vorrangig nach dem Vertrag. Soweit dort nichts anderes vereinbart ist, verlängern sich die WSL jeweils um zwölf (12) weitere Monate, sofern sie nicht von einer der beiden Parteien mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende des jeweiligen Wartungszeitraums gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Der von den WSLB umfasste Funktionsumfang bestimmt sich nach der jeweils vertraglich vereinbarten Leistungs- bzw. Produktbeschreibung.

PTV kann den Funktionsumfang verbessern und erweitern; mit der Bereitstellung wird der erweiterte Umfang Vertragsgegenstand.

1.3 Abkündigung und Migration

- a) PTV kann aus sachlichem Grund, etwa wegen technischer Weiterentwicklung, Sicherheits- oder gesetzlicher Anforderungen, des Wegfalls von Drittkomponenten oder einer Änderung des Produkt- oder Lizenzmodells, einzelne Module, Komponenten oder Funktionen oder das PTV-Produkt insgesamt abkündigen, nur noch als gesondert lizenziertes Modul oder in einem anderen PTV-Produkt, auch als Software-as-a-Service- oder API-Angebot („Nachfolgeprodukt“), bereitstellen.
- b) PTV teilt die Abkündigung mindestens drei (3) Monate vor Wirksamwerden in Textform mit; soll sie mit einer Verlängerung wirksam werden, muss die Mitteilung zudem vor Ablauf der Frist für die ordentliche Kündigung zugehen. Die Mitteilung beschreibt die Abkündigung, nennt den Zeitpunkt des Wirksamwerdens und ein etwaiges Nachfolgeprodukt mit Bedingungen und Entgelten und weist auf das Widerspruchsrecht und die Folgen des Schweigens hin.
- c) Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Mitteilung, gilt die Abkündigung als vereinbart. Widerspricht er, werden die WSL bis zum Ende des laufenden Wartungszeitraums unverändert erbracht. PTV kann die WSL stattdessen innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang des Widerspruchs mit einer Frist von einem (1) Monat, frühestens zum mitgeteilten Zeitpunkt, kündigen. Mit Beginn des nächsten Wartungszeitraums gilt die Abkündigung.
- d) Das Nachfolgeprodukt tritt mit Wirksamwerden der Abkündigung ohne zusätzliches Entgelt an die Stelle der abgekündigten Bestandteile. Nachfolgeprodukte aus PTV-Software unterliegen der EULA und diesen WSLB. Für Software-as-a-Service- und API-Angebote gelten die in der Mitteilung bezeichneten PTV-Dienstbedingungen und, soweit erforderlich, eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung, die der Kunde vor der ersten Nutzung annimmt. Zusätzliche Entgelte für ein Nachfolgeprodukt bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.
- e) Kündigt PTV nach Absatz 3, erstattet PTV im Voraus gezahlte Entgelte anteilig. Entfallen durch eine vereinbarte Abkündigung während des Wartungszeitraums geschuldete Funktionen, ohne durch das Nachfolgeprodukt im Wesentlichen gleichwertig ersetzt zu werden, mindert sich das Entgelt angemessen.
- f) Bereits gelieferte Versionen und die daran eingeräumten Nutzungsrechte bleiben unberührt.

PTV kann die WSL bei Zahlungsverzug nach Maßgabe des Vertrags und der Anwendbaren PTV-AGB aussetzen. Bei einer sonstigen wesentlichen Vertragsverletzung kann PTV die WSL nach vorheriger Mitteilung und erfolglosem Ablauf einer angemessenen Abhilfefrist aussetzen oder kündigen. Einer Abhilfefrist bedarf es nicht, wenn eine sofortige Aussetzung oder Kündigung aus Sicherheits-, Compliance- oder Lizenzschutzgründen erforderlich oder PTV die Fortsetzung aus anderen Gründen unzumutbar ist.

Gewährleistungs- und Mängelrechte des Kunden richten sich nach dem Vertrag, den Anwendbaren PTV-AGB und der EULA.

Wartungs-, Support- oder sonstige Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn PTV ihrer Einbeziehung ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.

PTV ist berechtigt, die Vergütung für die WSL im Rahmen ihrer allgemeinen Preispolitik nach billigem Ermessen unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten durch Anpassungserklärung in Textform gegenüber dem Kunden anzupassen. Die Anpassung wird frühestens mit Beginn des nächsten Wartungszeitraums wirksam, zu dessen Ende der Kunde nach Zugang der Anpassungserklärung erstmals ordentlich hätte kündigen können. Verbleiben dem Kunden zwischen Zugang der Anpassungserklärung und dem letzten Tag, an dem eine ordentliche Kündigung zum Ende des laufenden Wartungszeitraums noch erklärt werden könnte, weniger als sechs (6) Wochen, wird die Anpassung erst zum Beginn des übernächsten Wartungszeitraums wirksam. Preisanpassungen gelten nicht für Zeiträume, für die der Kunde bereits Zahlungen geleistet hat.

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>

1.4 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.

Anwendbare PTV-AGB: Die im jeweiligen Angebot, Bestellformular oder Vertrag ausdrücklich einbezogenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der PTV-Gruppe.

EULA: Die für das betreffende PTV-Produkt einbezogene Endbenutzer-Lizenzvereinbarung für PTV-Software.

Vertrag: Das Angebot, Bestellformular oder der sonstige Vertrag über die Bereitstellung der WSL einschließlich der darin einbezogenen Anwendbaren PTV-AGB, der EULA und dieser WSLB.

Kunde: Das Unternehmen oder die Organisation, das beziehungsweise die den Vertrag über die WSL mit PTV oder, bei einem Bezug über einen Reseller, den entsprechenden Supportvertrag mit dem Reseller geschlossen hat.

PTV: Für Zwecke dieser WSLB ausschließlich die im Vertrag als Anbieterin der WSL bezeichnete Gesellschaft der PTV-Gruppe.

Reseller: Ein von PTV unabhängiger Wiederverkäufer oder Vertriebspartner einschließlich eines Value-Added Resellers („VAR“), der dem Kunden das PTV-Produkt entweder unverändert oder nach Integration in eine eigene Lösung bereitstellt oder weiterverkauft.

Antwortzeit: Die innerhalb der Servicezeiten verstrichene Zeit zwischen dem Eingang eines gültigen Tickets und der Bestätigung des Eingangs sowie dem Beginn der Bearbeitung durch den zuständigen Support Provider.

Lösungszeit: Die Zeit bis zur Bereitstellung oder Implementierung einer dauerhaften Lösung oder einer Umgehungslösung. Eine bestimmte Lösungszeit ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich im Vertrag vereinbart wurde.

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.

Reaktionszeit: Bezeichnet in diesen WSLB ausschließlich die Antwortzeit.

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.

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

Textform: Eine lesbare Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger, aus der die erklärende Person hervorgeht, insbesondere E-Mail und Erklärungen über elektronische Signaturplattformen. Mitteilungen, Zustimmungen, Widersprüche und Kündigungen nach

diesen WSLB bedürfen der Textform, soweit nicht zwingendes Recht eine strengere Form verlangt. Soweit diese WSLB eine schriftliche Erklärung oder Schriftform vorsehen, genügt Textform.

1.5 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.

1.6 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;

- Soweit für die Erbringung der WSL erforderlich, unentgeltliche Bereitstellung eines angemessen gesicherten Fernzugriffs auf die betroffenen Server, Systeme oder Anwendungen des Kunden. Der Fernzugriff erfolgt ausschließlich im erforderlichen Umfang und unter Beachtung der vereinbarten Informationssicherheits- und Datenschutzanforderungen. Soweit erforderlich, schließen die Parteien vor Einrichtung des Fernzugriffs einen Auftragsverarbeitungs- oder sonstigen Datenverarbeitungsvertrag;
- Implementieren von bereitgestellten Umgehungslösungen, dauerhaften Lösungen oder Updates sowie Befolgung spezifischer Anweisungen von PTV oder dem Reseller.

1.7 Ausnahmen

Die Erbringung der **WSL** durch PTV erfolgt vorbehaltlich der Einhaltung der in diesen WSLB 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. Produkttickets 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; dies gilt nicht für Updates, deren Installation der Kunde nach Ziff. 2.4.3 der EULA noch aufschieben darf oder denen er nach Ziff. 2.4.4 der EULA zulässig widersprochen hat;

- f) Probleme im Zusammenhang mit Services, die nicht Teil des PTV-Produkts sind, wie Schulungs-, Softwareentwicklungs- oder Beratungsleistungen.

Ungültige Produkttickets werden von PTV nicht im Rahmen der WSL bearbeitet.

Erfordern wiederholte ungültige Produkttickets einen nicht nur unerheblichen Bearbeitungsaufwand, wird PTV den Kunden hierauf hinweisen. PTV kann die weitere Bearbeitung solcher Anfragen von einer gesonderten Beauftragung und Vergütung abhängig machen.

Bei wiederholter missbräuchlicher Inanspruchnahme des Supports kann PTV die WSL nach vorheriger Abmahnung vorübergehend aussetzen. Eine Aussetzung des Nutzungsrechts am PTV-Produkt richtet sich ausschließlich nach dem Vertrag, den Anwendbaren PTV-AGB und der EULA.

Dienstleistungen, die nicht als WSL gelten, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und werden nach den vereinbarten oder, mangels einer Vereinbarung, nach den jeweils geltenden Vergütungssätzen von PTV abgerechnet.

1.8 Übertragung und Abtretung

PTV ist berechtigt, verbundene Unternehmen, Reseller und sonstige Unterauftragnehmer zur Erbringung der WSL einzusetzen.

Der Einsatz eines verbundenen Unternehmens oder Unterauftragnehmers führt nicht zu einem Wechsel der Vertragsparteien. PTV bleibt gegenüber dem Kunden für die vertragsgemäße Erbringung der von PTV geschuldeten WSL verantwortlich.

Ist im Vertrag ein Reseller als First-Level Support Provider bestimmt, trägt der Reseller gegenüber dem Kunden die Verantwortung für den First-Level Support. PTV erbringt den Second-Level Support ausschließlich gegenüber dem Reseller, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

Eine Abtretung oder Übertragung des Vertrags richtet sich nach den Anwendbaren PTV-AGB.

2 Updates der PTV-Produkte

PTV kann für das PTV-Produkt Updates bereitstellen. Updates können insbesondere Sicherheitsupdates, Patches, Bugfixes, Umgehungslösungen, dauerhafte Lösungen, Funktionsupdates und neue Versionen umfassen.

Der Umfang der von der WSLB umfassten Softwaremodule wird durch ein Update nicht eingeschränkt; eine wesentliche Einschränkung dieses Umfangs richtet sich ausschließlich nach dem in Ziff. 1.3 geregelten Verfahren.

Die Rechte des Kunden bei wesentlichen Änderungen oder Einschränkungen bleiben nach Maßgabe der EULA und, bei Perpetual-Lizenzen, nach Maßgabe von Ziff. 1.3 dieser WSLB unberührt.

Die Bereitstellung und Nutzung von Updates sowie die Rechte und Pflichten des Kunden im Zusammenhang mit wesentlichen Änderungen oder Einschränkungen richten sich nach dem Vertrag und der EULA. Bei Perpetual-Lizenzen richtet sich eine wesentliche Einschränkung des von den WSLB umfassten Funktionsumfangs ausschließlich nach Ziff. 1.3 dieser WSLB.

Eine Migration auf ein anderes PTV-Produkt gilt nur dann als Update im Sinne dieser WSLB, wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen oder zwischen den Parteien vereinbart wurde. Die Abkündigung mit Migration auf ein Nachfolgeprodukt richtet sich nach Ziff. 1.3.

PTV wird wesentliche Updates innerhalb einer angemessenen Frist vor ihrer Bereitstellung ankündigen und die erforderliche technische Dokumentation zur Verfügung stellen.

Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, ist der Kunde für die Installation der Updates in seiner Systemumgebung und die hiermit verbundenen Kosten verantwortlich.

Der Kunde wird Sicherheitsupdates, Bugfixes und sonstige von PTV als erforderlich bezeichnete Updates innerhalb einer angemessenen Frist installieren. Die Rechte des Kunden bei wesentlichen Änderungen oder Einschränkungen bleiben nach Maßgabe der EULA unberührt.

Die Wartungs- und Supportleistungen werden ausschließlich für die jeweils aktuelle Version und die unmittelbar vorhergehende Version der PTV-Software erbracht.

PTV bestimmt, welche Version jeweils als aktuelle Version gilt, und wird das Ende des Supports für eine Version mit angemessener Frist im Voraus mitteilen.

Nutzt der Kunde aufgrund eines Widerspruchs nach Ziff. 2.4.4 der EULA eine frühere Version weiter, richten sich Umfang und Dauer der WSL für diese Version nach der EULA. Im Übrigen besteht ein Anspruch auf WSL für ältere als die unmittelbar vorhergehende Version nur, soweit PTV dies ausdrücklich bestätigt hat.

Für Updates gelten grundsätzlich dieselben Nutzungsrechte wie für diejenige Version des PTV-Produkts, auf die sich das Update bezieht, soweit im Vertrag oder in der EULA nichts anderes bestimmt ist.

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 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

Der Vertrag bestimmt, wer als First-Level Support Provider für den Kunden zuständig ist.

Ist PTV als First-Level Support Provider bestimmt, übermittelt der Kunde Produkttickets unmittelbar über das PTV Global Helpdesk Portal. PTV erbringt in diesem Fall den First-Level Support und den erforderlichen Second-Level Support.

Ist ein Reseller als First-Level Support Provider bestimmt, übermittelt der Kunde sämtliche Produkttickets ausschließlich nach den vom Reseller vorgegebenen Verfahren an den Reseller. Der Reseller ist der alleinige Ansprechpartner des Kunden und gegenüber dem Kunden für den First-Level Support verantwortlich.

PTV unterstützt in diesem Fall den Reseller als Second-Level Support Provider. Die Erbringung des Second-Level Supports begründet keine unmittelbaren vertraglichen Ansprüche des Kunden gegen PTV hinsichtlich der WSL, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

Die nachfolgenden Bestimmungen über die Aufgaben des First-Level und Second-Level Support Providers bleiben im Übrigen unberührt.

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 – je nach Festlegung im Vertrag PTV oder der Reseller – ist bei sämtlicher supportbezogener Kommunikation der alleinige Ansprechpartner des Kunden.

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 ernennt 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 Supportorganisation – unmittelbarer Produktsupport von PTV gegenüber dem Kunden oder Second-Level Support von PTV gegenüber dem Reseller – und ungeachtet der geografischen Lage ist der PTV-Produktsupport über ein Ticket im PTV Global Helpdesk Portal unter <https://helpdesk.ptvgroup.com/> zu kontaktieren.

3.4 Regional Support Centers von PTV und Servicezeit

Die für das jeweilige Regional Support Center geltenden Servicezeiten werden dem Kunden oder dem zuständigen Reseller mitgeteilt.

PTV kann die Servicezeiten mit Wirkung für die Zukunft und unter angemessener vorheriger Mitteilung anpassen. Während eines laufenden Wartungszeitraums dürfen ausdrücklich vereinbarte Servicezeiten nicht wesentlich reduziert werden, es sei denn, die Änderung ist aus rechtlichen, sicherheitsbezogenen oder zwingenden betrieblichen Gründen erforderlich.

PTV weist dem Kunden unter Berücksichtigung seiner geografischen, technischen und sprachlichen Bedürfnisse ein Regional Support Center zu. Im Vertrag ausdrücklich vereinbarte kundenspezifische Servicezeiten gehen vor.

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 Supportorganisation – unmittelbarer Produktsupport von PTV gegenüber dem Kunden oder Second-Level Support von PTV gegenüber dem Reseller – bemüht, die gemeldeten Produktfehler so schnell wie möglich zu beheben.

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

Fehlerkategorie	Reaktionszeit
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.

4 Verhältnis zu anderen Vertragsdokumenten

4.1 Rangfolge

Individuelle Regelungen im Angebot, Bestellformular, Einzelvertrag oder einer produktspezifischen Leistungsbeschreibung gehen diesen WSLB vor.

Im Übrigen:

- a) regeln diese WSLB Art, Umfang und Verfahren der Wartungs- und Supportleistungen;
- b) regeln die Anwendbaren PTV-AGB insbesondere Vergütung, Zahlung, Haftung, Verjährung, Vertragsbeendigung, anwendbares Recht und Streitbeilegung; und
- c) regelt die EULA insbesondere die Nutzungsrechte, Lizenzbeschränkungen und Rechte am geistigen Eigentum.

Bei einem Widerspruch geht das für den jeweiligen Regelungsgegenstand speziellere Vertragsdokument vor.

4.2 Anwendbares Recht und Streitbeilegung

Die in den Anwendbaren PTV-AGB enthaltenen Bestimmungen über anwendbares Recht, außergerichtliche Streitbeilegung, Gerichtsstand, Schiedsgerichtsbarkeit, Zahlungsforderungen, Mahn- und Zahlungsbefehlsverfahren sowie einstweiligen Rechtsschutz gelten auch für diese WSLB und sämtliche daraus oder im Zusammenhang damit entstehenden Streitigkeiten.

Diese Bestimmungen werden ausdrücklich in diese WSLB einbezogen.

Soweit PTV selbst Anbieterin der WSL ist und keine Anwendbaren PTV-AGB einbezogen wurden, gilt das materielle Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss seiner kollisionsrechtlichen Vorschriften und des Übereinkommens der Vereinten

Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf. Ausschließlicher Gerichtsstand ist in diesem Fall, soweit gesetzlich zulässig, Karlsruhe, Deutschland.

Ist ein Reseller Vertragspartner des Kunden, bestimmen sich das anwendbare Recht und die Streitbeilegung im Verhältnis zwischen dem Kunden und dem Reseller nach dem mit dem Reseller geschlossenen Vertrag.

4.3 Änderungen dieser WSLB

- a) PTV kann diese WSLB mit Wirkung für die Zukunft ändern, soweit hierfür ein sachlicher Grund besteht, insbesondere aufgrund geänderter gesetzlicher oder regulatorischer Anforderungen, Sicherheitsanforderungen, technischer Entwicklungen, geänderter Support- oder Prozessstrukturen oder geänderter Bedingungen von Drittanbietern. Die Änderungen dürfen den Kunden nicht unangemessen benachteiligen oder das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung wesentlich zu seinem Nachteil verändern. Preisanpassungen und Abkündigungen von Modulen, Komponenten oder Funktionen richten sich nicht nach dieser Ziffer, sondern nach den hierfür geltenden besonderen Regelungen dieser WSLB.
- b) PTV teilt die Änderungen mindestens sechs (6) Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform mit und weist dabei gesondert auf das Widerspruchsrecht, die Widerspruchsfrist und die Folgen des Schweigens hin. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als angenommen.
- c) Widerspricht der Kunde fristgerecht, werden die WSL zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. PTV ist in diesem Fall berechtigt, die WSL mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende des laufenden Wartungszeitraums zu kündigen. Bis zum Wirksamwerden einer Kündigung gelten die bisherigen Bedingungen.
- d) Beruht die Änderung auf zwingenden gesetzlichen oder behördlichen Anforderungen, auf Sicherheitsgründen oder auf geänderten Bedingungen von Drittanbietern, ohne deren Umsetzung PTV die Leistung nicht rechtmäßig oder nicht sicher weiter erbringen kann, ist PTV nach Einlegung eines Widerspruchs und ungeachtet 4.3 c) berechtigt, die WSL mit einer Frist von einem (1) Monat vorzeitig zu kündigen. PTV erstattet in diesem Fall im Voraus gezahlte Entgelte für die Zeit nach Wirksamwerden der Kündigung anteilig.