

Nutzungsbedingungen Subscription Services der BOC Group

1.	Anwendungsbereich	1
2.	Subscription Services	2
2.1.	Allgemeines	2
2.2.	Laufzeit und Beendigung von Subscription Services	2
2.3.	Vergütung, Preise und Rechnungslegung	3
2.4.	Software as a Service (SaaS)	3
2.5.	Operations-Only	3
2.6.	Softwaremiete (On-Premise)	3
2.7.	Softwarepflege (On-Premise)	4
2.8.	Sonstige Services	4
-----Abschnitt Servicebestandteile-----		4
3.	Betrieb in der BOC Cloud (<i>Betriebservice</i>)	4
3.1.	Allgemeines	4
3.2.	Releasewechsel	5
3.3.	Datensicherung	5
3.4.	Systemvoraussetzungen	5
4.	Nutzungsrecht/Lizenz	6
4.1.	Allgemeines	6
4.2.	Test- und Entwicklungssysteme	6
4.3.	Umfang des Nutzungsrechts	6
5.	Softwarepflege	6
5.1.	Erbringung der Pflegeleistung	6
5.2.	Releases und Fix Levels	6
5.3.	Einschränkung der Pflegeleistung	7
6.	Hotline	8

1. Anwendungsbereich

1.1.1. Die nachfolgenden Nutzungsbedingungen *Subscription Services* liegen für alle gegenwärtigen und zukünftigen Vereinbarungen als Regelwerk zugrunde, welche zwischen BOC Products & Services AG oder ihren Tochtergesellschaften (im Folgenden gemeinsam „BOC“) auf der einen Seite und den Kunden von BOC auf der anderen Seite nach dem 3. Oktober 2022 geschlossen werden und die Bereitstellung von *Subscription Services* betreffen.

1.1.2. Diese Bedingungen werden Vertragsbestandteil selbst wenn im Einzelfall nicht ausdrücklich auf die Nutzungsbedingungen *Subscription Services* Bezug genommen wird.

1.1.3. Diese Nutzungsbedingungen *Subscription Services* sind Bestandteil der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ von BOC (im Folgenden „AGB“). Bei sich widersprechenden Regelungen gilt folgende Rangfolge: 1. Regelungen aus dem Einzelvertrag (Angebot), vor 2. diesen Nutzungsbedingungen, vor 3. den AGB von BOC.

2. Subscription Services

2.1. Allgemeines

2.1.1. *Subscription Services* bezeichnet die Summe der im Angebot genannten wiederkehrenden Services, die dem Kunden während der *Laufzeit* (Abschnitt 2.2.1) zur Verfügung gestellt werden. Dies können insbesondere die in den Punkten 2.4 bis 2.8 genannten *Subscription Services* sein.

2.1.2. Werden *Subscription Services* verlängert oder neu bestellt, gelten die jeweils aktuellen Nutzungsbedingungen. Diese ändern sich nicht während der aktuellen Laufzeit. BOC steht es frei, die Nutzungsbedingungen *Subscription Services* unter Einhaltung einer dreimonatigen Vorankündigungsfrist zum Beginn, und mit Wirkung ab, einer *Verlängerungslaufzeit* zu ändern. Macht BOC von dieser Möglichkeit Gebrauch, verkürzt sich die Kündigungsfrist aus Abschnitt 2.2.2 auf einen Monat zum Ende der aktuellen Laufzeit.

2.1.3. Servicebeschreibungen beziehen sich immer auf die aktuelle Version eines Services und können sich durch ein neues Release ändern. Der aktuelle Funktionsumfang des jeweiligen Service und Version findet sich hier: <https://docs.boc-group.com>.

2.1.4. Leistungen, die über den Umfang einer Leistungsbeschreibung hinausgehen, wie z.B. eine Einweisung oder Schulung in die *Services* sowie kundenspezifische Konfigurations- oder Implementierungsunterstützungen, sind nicht in den *Subscription Services* enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

2.2. Laufzeit und Beendigung von Subscription Services

2.2.1. Die vereinbarten *Subscription Services* stehen dem Kunden ab dem *Bereitstellungszeitpunkt* zur Verfügung. Die im Angebot bezeichnete Dauer (*initiale Laufzeit*) beginnt am auf den *Bereitstellungszeitpunkt* folgenden 1. Januar zu laufen und verlängert sich automatisch jeweils um die Dauer der *initialen Laufzeit* (*Verlängerungslaufzeit*). Wurde keine Dauer vereinbart, beträgt die *initiale Laufzeit* 12 Monate. *Bereitstellungszeitpunkt* ist der Zeitpunkt, zu dem der Kunde Zugang zum Service erhält. Die *Laufzeit* bezeichnet die gesamte Dauer ab dem *Bereitstellungszeitpunkt* bis zur Beendigung der *Subscription Services*.

2.2.2. *Subscription Services* können erstmals zum Ende der *initialen Laufzeit*, danach zum Ende jeder *Verlängerungslaufzeit* unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist gekündigt werden. Eine Kündigung bedarf der Schriftform.

2.2.3. Eine Kündigung durch den Kunden muss schriftlich an die BOC Gesellschaft gerichtet werden mit der der Kunde in Vertragsbeziehung steht. Als fristwährend wird das Eingehen der Kündigung bei genannter BOC Gesellschaft vereinbart.

2.2.4. Wird der Umfang von bestehenden *Subscription Services* erweitert (z.B. hinzufügen von Nutzern) werden die bestehenden Bedingungen auch für die Erweiterung übernommen. Sofern nicht anders vereinbart, bedeutet dies, dass die aktuelle *Laufzeit* auch auf die Erweiterung Anwendung findet.

2.2.5. Eine Verringerung des Umfangs von bestehenden *Subscription Services* kann immer nur zum Ende der aktuellen Laufzeit unter Einhaltung der Kündigungsfrist (Abschnitt 2.2.2) durchgeführt werden.

2.2.6. Beide Vertragspartner sind zur außerordentlichen Kündigung der *Subscription Services* im Fall des Vorliegens eines wichtigen durch den jeweils anderen Vertragspartner zu vertretenden Grundes berechtigt, sofern der Vertragspartner diesen Auflösungsgrund trotz schriftlicher, den Auflösungsgrund konkretisierender und plausibilisierender, Aufforderung nicht innerhalb einer angemessenen Frist beseitigt.

2.2.7. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn ein Vertragspartner

- gegen eine wesentliche Vertragsbestimmung verstößt und diesen Verstoß trotz Aufforderung binnen einer Frist von sieben Tagen nicht unterlässt oder einstellt und die Folgen des Verstoßes beseitigt,
- sich mit einer Zahlung um mehr als drei Monate in Verzug befindet,
- zahlungsunfähig wird oder gegen ihn ein Insolvenz- oder vergleichbares Verfahren (insbesondere Ausgleichs- oder Restrukturierungsverfahren) eingeleitet oder ein solches Verfahren mangels Masse abgewiesen wird,
- gegen Antikorruptionsbestimmungen verstößt
- oder die Fortsetzung der Vertragsbeziehung aufgrund eines fundamentalen Vertrauensverlustes, dessen Vorliegen gegenüber dem Vertragspartner zu plausibilisieren ist, unzumutbar wurde.

2.2.8. Ist BOC zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, bleibt der Entgeltanspruch bis zum Ende der aktuellen Laufzeit unberührt. In diesem Fall ist BOC berechtigt die Entgelte bis zum Ende der aktuellen Laufzeit sofort fällig zu stellen.

2.3. Vergütung, Preise und Rechnungslegung

2.3.1. Die erste Rechnungslegung erfolgt zum *Bereitstellungszeitpunkt* des *Subscription Services* an den Kunden. Das angebrochene Jahr vom *Bereitstellungszeitpunkt* bis zum Beginn der *initialen Laufzeit* wird anteilig in Rechnung gestellt. Danach erfolgt die Rechnungslegung jährlich im Voraus zum Jahresbeginn.

2.3.2. Die vereinbarte Vergütung für *Subscription Services* wird wertgesichert. Als Maß der Berechnung der Wertbeständigkeit dient der vom statistischen Amt der EU (Eurostat) verlautbarte harmonisierte Verbraucherpreisindex (HVPI) des Staats, in dem die vertragsschließende BOC Gesellschaft ihren Sitz hat. Basis für die Berechnung ist die Indexzahl, die im Monat September des laufenden Jahres festgelegt wurde. Die Anpassung erfolgt einmal jährlich zum Jahresende mit Gültigkeit ab Januar des Folgejahres. Sollte dieser Index nicht mehr verlautbart werden, so gilt jener Index als Grundlage, der diesem Index folgt oder ihm zumindest am ehesten entspricht. Die Vergütung ändert sich in dem Ausmaß, in dem sich der genannte Index gegenüber der Ausgangsbasis verändert. Unterlässt BOC eine für das Kalenderjahr mögliche Wertsicherung, gilt dies nicht als Verzicht auf das Recht der Wertsicherung.

2.3.3. BOC steht es frei, die Preise für *Subscription Services* unter Einhaltung einer dreimonatigen Vorankündigungsfrist zum Beginn, und mit Wirkung ab, einer *Verlängerungslaufzeit* zu ändern. Macht BOC von dieser Möglichkeit Gebrauch verkürzt sich die Kündigungsfrist aus Abschnitt 2.2.2 auf einen Monat zum Ende der aktuellen Laufzeit.

2.4. Software as a Service (SaaS)

2.4.1. Software-as-a-Service (SaaS) beinhaltet während der *Laufzeit* den Betrieb in der BOC Cloud (Siehe Abschnitt 3), das Nutzungsrecht/Lizenz (Siehe Abschnitt 4), Softwarepflege (Siehe Abschnitt 5) sowie Hotline Support (Siehe Abschnitt 6) der ausgewählten Software.

2.5. Operations-Only

2.5.1. Operations-Only beinhaltet während der *Laufzeit* nur den Betrieb für zuvor bezogene Softwareprodukte in der BOC Cloud (Siehe Abschnitt 3) sowie Hotline Support (Siehe Abschnitt 6). Softwareprodukte ohne aufrechte Pflegevereinbarung können, mit Ausnahme von Test- und Entwicklungssystemen, von BOC nicht betrieben werden. Bestehende Nutzungsvereinbarungen (Lizenz) und Pflegevereinbarungen bleiben durch diese Vereinbarung unberührt.

2.6. Softwaremiete (On-Premise)

2.6.1. Softwaremiete beinhaltet während der *Laufzeit* das Nutzungsrecht/Lizenz (Siehe Abschnitt 4). Der Betrieb der Software erfolgt durch den Kunden.

2.7. Softwarepflege (On-Premise)

2.7.1. Softwarepflege (On-Premise) (bzw. Softwarewartung) beinhaltet während der *Laufzeit* Softwarepflege (Siehe Abschnitt 5) sowie Hotline Support (Siehe Abschnitt 6) von Softwareprodukten für die ein aufrechtes Nutzungsrecht besteht. Der Betrieb der Software erfolgt durch den Kunden.

2.8. Sonstige Services

2.8.1. Nach Vereinbarung erbringt BOC weitere im Angebot genannte wiederkehrende Services.

-----Abschnitt Servicebestandteile-----

3. Betrieb in der BOC Cloud (*Betriebsservice*)

3.1. Allgemeines

3.1.1. BOC verpflichtet sich während der *Laufzeit* die vereinbarten *Services* in der BOC Cloud zu betreiben (*Betriebsservice*). Der *Betriebsservice* wird durch BOC Information Technologies Consulting GmbH, Operngasse 20b, 1040 Wien, Österreich erbracht.

3.1.2. Die Bereitstellung des *Services* erfolgt durch elektronische Übermittlung der Zugangsdaten. *Bereitstellungszeitpunkt* ist der Zeitpunkt, zu dem der Kunde die Zugangsdaten erhält.

3.1.3. Der Kunde behandelt die zur Nutzung der *Services* erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich und gestaltet die notwendigen technischen Voraussetzungen in seiner Infrastruktur so, dass er per Internet auf den *Betriebsservice* zugreifen kann.

3.1.4. Der Kunde erklärt ausdrücklich, Angriffe auf den *Betriebsservice* zum Zweck von Sicherheitstests, Kapazitätstests o. Ä. zu unterlassen. Genannte Tests sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von BOC zu den vereinbarten Zeiten und im vereinbarten Umfang durchzuführen.

3.1.5. BOC ist berechtigt dem Kunden den Zugang zum *Service* vorübergehend zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass vom Kunden sicherheitsgefährdende Netzaktivitäten ausgehen, welche die BOC Infrastruktur oder die eines Dritten gefährden. Die Sperrung darf nur für die Dauer der Gefährdung erfolgen. Kosten die BOC in diesem Zusammenhang entstehen sind vom Kunden zu tragen.

3.1.6. Der *Betriebsservice* beinhaltet

- den Betrieb der Server- und Softwarekomponenten des gewählten *Services*,
- den Betrieb der Hardware-Infrastruktur inkl. Betriebssystem,
- die Bereitstellung von Speicherplatz,
- den Betrieb der zugrundeliegenden Netzwerkinfrastruktur auf Betreiberseite,
- die Bereitstellung von Drittlizenzen, insbesondere für Datenbanksoftware sowie diverse Software für Administration und Sicherheit,
- die Wartung der benötigten Hardware- und Netzwerkkomponenten (ausschließlich auf Betreiberseite),
- laufendes Monitoring der Systeme,
- die Aufrechterhaltung und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der zugrundeliegenden Hardware- und Netzwerkkomponenten sowie der Konfiguration,
- die Datensicherung und ggf. -wiederherstellung der vom Kunden im Produkt gespeicherten Daten,
- die Aktualisierung auf neuere Softwareversionen oder Fix Levels, mit Ausnahme von kundenspezifischen Anpassungen, entsprechend der Softwarepflegevereinbarung inklusive Durchführung von Anschalttests sowie
- Betrieb einer Hotline gemäß Abschnitt „6. Hotline“

3.1.7. Verfügbarkeitszeiten sowie geplante Wartungsfenster können dem „Cloud Services - SLA Factsheet“ entnommen werden.

3.1.8. BOC ist berechtigt dem Kunden den Zugang zum *Betriebsservice* zu entziehen, wenn der Kunde gegen bedeutende Vereinbarungsbestandteile verstößt und der Kunde dieses Verhalten trotz Abmahnung und Setzung einer angemessenen Frist zur Beseitigung bzw. Unterlassung nicht einstellt. Im Fall der Entziehung des Zugangs zum *Betriebsservice* hat der Kunde keinen Anspruch auf Rückerstattung der vereinbarten Vergütung.

3.1.9. Die Verwendung der Anwendungsprogrammierschnittstellen (REST API) folgt dem Fair Use Prinzip, wobei 500 Zugriffe pro Stunde nicht überstiegen werden sollen.

3.2. Releasewechsel

3.2.1. Nachfolgende Releases und Fix Levels der Standardsoftware werden dem Kunden entsprechend Punkt 5.2 Releases und Fix Levels bereitgestellt und installiert. Dem Kunden steht es grundsätzlich frei, ob oder wann er neue Releases des Services in die Cloud Umgebung einspielen lässt. Die verwendete Version muss sich aber immer innerhalb des Pflegezeitraums befinden.

3.2.2. Lässt der Kunde das Ende des Pflegezeitraums verstreichen ohne eine Aktualisierung der Installation in der Cloud Umgebung durchführen zu lassen, kann BOC einen störungsfreien *Betriebsservice* nicht gewährleisten. Pflegeleistungen stehen dann nur noch eingeschränkt zur Verfügung. In Ausnahmefällen kann dieses Versäumnis auch dazu führen, dass der *Betriebsservice* nicht mehr fortgesetzt werden kann. Der Entgeltanspruch von BOC bleibt dadurch unberührt. BOC haftet nicht für Schäden, die mittelbar oder unmittelbar aus dem Versäumnis des Kunden resultieren, neue Releases oder Fix Levels innerhalb des Pflegezeitraums einspielen zu lassen.

3.2.3. Sicherheitsrelevante Fix Levels dürfen von BOC jederzeit, auch ohne Rücksprache mit dem Kunden eingespielt werden.

3.3. Datensicherung

3.3.1. BOC führt tägliche Backups der im *Betriebsservice* gespeicherten Daten durch. Die Sicherungen werden auf einem separaten Speichersystem im Primärdatenzentrum und zusätzlich in einem Fallback-Datenzentrum aufbewahrt. Damit ergibt sich ein maximal tolerierbarer Datenverlust von 24 Stunden. Das Wiederherstellungsziel ist abhängig davon, ob die Wiederherstellung im Primärdatenzentrum (hier auch noch abhängig von Service-Request-Priorisierung) oder im Fallback-Datenzentrum im Rahmen eines Disaster-Recovery (maximal 1 Woche) erfolgt. Wir sichern alle Backups für 90 Tage (Speicherzeit).

3.3.2. Die Sicherungen werden automatisiert durchgeführt und in das Fallback-Datenzentrum repliziert. Die fehlerfreie Durchführung dieser Sicherungen wird automatisiert überwacht.

3.3.3. Eine durch den Kunden beauftragte Wiederherstellung der Applikationsdaten wird nach Aufwand verrechnet.

3.3.4. Die Replikation der Sicherungen zwischen den beiden Datenzentren erfolgt über einen verschlüsselten Kanal.

3.3.5. Nach Beendigung des *Betriebsservices* stellt BOC auf Wunsch des Kunden die vom Kunden im *Service* gespeicherten Daten in maschinenlesbarer Form (BOC XML-Struktur) für die Weiterverwendung zur Verfügung. Die Daten werden für 90 Tage nach Beendigung des *Betriebsservices* bereitgehalten und danach, oder auf Wunsch des Kunden sofort, unwiderruflich gelöscht.

3.4. Systemvoraussetzungen

3.4.1. Um den *Betriebsservice* nutzen zu können, müssen die notwendigen Systemvoraussetzungen, wie insbesondere ein aktueller Web-Browser und eine der Nutzung entsprechende Internetleitung erfüllt sein. Aktuelle Angaben zu den Systemvoraussetzungen finden sich in der Online-Doku des jeweiligen Service (<https://docs.boc-group.com/>).

4. Nutzungsrecht/Lizenz

4.1. Allgemeines

4.1.1. BOC räumt dem Kunden für die *Laufzeit* das räumlich unbegrenzte, nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare Recht ein, die vereinbarten *Services* bestimmungsgemäß zu nutzen.

4.2. Test- und Entwicklungssysteme

4.2.1. Nach Vereinbarung räumt BOC dem Kunden für die *Laufzeit* das räumlich unbegrenzte, nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare Recht ein, den vereinbarten *Service* im vereinbarten Umfang bestimmungsgemäß zu Test und Entwicklungszwecken zu nutzen. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Nutzungsrechte zu anderen Zwecken, insbesondere in Produktivsystemen, zu nutzen.

4.3. Umfang des Nutzungsrechts

4.3.1. Soweit nicht anders vereinbart, folgen die Nutzungsrechte dem „Named Use“-Prinzip (NU). Die Nutzungsrechte werden bestimmten Nutzern zugewiesen und erlauben nur diesen Nutzern einen personengebundenen Zugriff auf den Service. Eine Neuzuweisung von bestehenden NU-Nutzungsrechten an andere Nutzer des Kunden kann vom kundenseitigen Administrator vorgenommen werden.

4.3.2. Der Service, sowie alle im Rahmen der Geschäftsbeziehung überlassenen Unterlagen und Informationen stehen im geistigen Eigentum von BOC. Alle nicht ausdrücklich eingeräumten Rechte bleiben BOC vorbehalten. Dies gilt auch für etwaige künftige Verbesserungen oder vergleichbare Weiterentwicklungen des Services.

5. Softwarepflege

5.1. Erbringung der Pflegeleistung

5.1.1. Im Rahmen der Softwarepflege erbringt BOC insbesondere folgende Leistungen:

- Instandsetzung der Software und Unterstützung zur Störungsbeseitigung (siehe Abschnitt 6. Hotline
-)
- Instandhaltung der Software durch vorbeugende Maßnahmen
- Bereitstellung nachfolgender Releases sowie Fix Level

5.2. Releases und Fix Levels

5.2.1. BOC unterscheidet folgende Release-Typen:

Name	Release Kennzeichnung	Pflegezeitraum	Beschreibung
Long Term Support Release (LTS)	LTS	Die Softwarepflege wird für 6 Monate nach der Freigabe des Folge LTS-Release garantiert. Das führt typischerweise zu einem Pflegezeitraum von 2 Jahren.	Ein Long Term Support (LTS) Release ist ein Major Release das explizit mit LTS gekennzeichnet ist. Long Term Support Releases werden alle 1,5 Jahre herausgegeben.
Major Release (Major)	Die erste Zahl der Versionsnummer	Die Softwarepflege wird für 3 Monate nach der Freigabe des Folge Major-Release garantiert.	Major Releases werden ein bis zwei Mal pro Jahr herausgegeben.

Name	Release Kennzeichnung	Pflegezeitraum	Beschreibung
	(z.B.: 10.0.0)	Das führt typischerweise zu einem Pflegezeitraum von 9 Monaten.	Ein Major-Release kann wichtige neue Funktionen und Änderungen im Datenbankschema enthalten.
Minor Release (Minor)	Die zweite Zahl der Versionsnummer (z.B.: 10.1.0)	Die Regeln des Major Release auf den das Minor Release aufbaut kommen zur Anwendung. Der Pflegezeitraum endet dementsprechend gemeinsam mit dem zuletzt erschienen Major Release.	Minor Releases haben keinen regulären Herausgabe-Zyklus. Sie werden herausgegeben, wenn eine neue Funktionalität außerhalb eines Major Releases eingeführt wird.
Fix Level (FL)	Die dritte Zahl der Versionsnummer (z.B.: 10.1.1)	Die Regeln des Major Release auf den das Fix Level aufbaut kommen zur Anwendung. Der Pflegezeitraum endet dementsprechend gemeinsam mit dem zuletzt erschienenen Major Release.	Ein Fix Level enthält mehrere Fehlerbehebungen oder Sicherheitsupdates.

5.2.2. Informationen zum aktuellen Pflegezeitraum finden sich in der Online-Doku des jeweiligen Service (<https://docs.boc-group.com/>).

5.2.3. Die verwendete Version muss sich immer innerhalb des Pflegezeitraums befinden.

5.2.4. Durch Releases oder Fix Levels erweiterte/geänderte Software unterliegt dem gleichen Nutzungsrecht (Lizenz) wie die ursprüngliche Version der Software.

5.3. Einschränkung der Pflegeleistung

5.3.1. Insbesondere die folgenden Leistungen werden nicht im Rahmen der Softwarepflege angeboten und bedürfen daher einer Sondervereinbarung:

- Anpassung eines nachfolgenden Releases an kundenspezifische Erweiterungen (Softwareanpassungen),
- Anpassung der Software an anwendungsfallsspezifische Anforderungen oder Rahmenbedingungen beim Kunden,
- Behandlung von Störungen, die auf höhere Gewalt oder auf unautorisierte Eingriffe Dritter sowie auf nicht bestimmungsgemäße Nutzung zurückzuführen sind,
- Unterstützung bei der Behebung von Fehlern an Schnittstellen von Drittsystemen,
- Vor-Ort-Service beim Kunden sowie
- Schulungen.

Des Weiteren werden nachfolgende Leistungen nicht für vom Kunden betriebene Software übernommen (On-Premise Installationen):

- Installation der Software und Installation von Updates,
- Behandlung von Störungen, die auf Nichtbeachtung der von BOC bereitgestellten Hardware- und Softwareanforderungen (3.4 Systemvoraussetzungen) zurückzuführen sind,
- Unterstützung bei der Durchführung von Änderungen oder Korrekturen an der Installations- oder Betriebsumgebung, wie insbesondere Migration bei Umzug,
- teilweise oder gänzliche Übernahme von, oder Unterstützung bei, Wartungstätigkeiten an der Installations- oder Betriebsumgebung sowie
- Datensicherung und Datenwiederherstellung.

5.3.2. Die Softwarepflege bezieht sich auf alle aufrechten Nutzungsrechte der Software. Es ist nicht möglich die Softwarepflege nur für einen Teil der lizenzierten Benutzermengen der Software zu beziehen.

6. Hotline

6.1.1. Bei technischen Fragen sowie zur Störungsmeldung können qualifizierte Mitarbeiter des Kunden direkt die BOC Hotline kontaktieren.

6.1.2. BOC nimmt Störungsmeldungen ausschließlich über die Hotline per E-Mail oder während der Bereitschaftszeit telefonisch entgegen.

6.1.3. Der grundsätzliche Ablauf der Störungsbehandlung gliedert sich wie folgt:

- Ehestmögliche Störungsmitteilung durch den Kunden an die BOC Hotline
- Nennung eines Ansprechpartners auf Kundenseite, der als Kontaktperson für BOC fungiert
- Durchführung der Störungsbehebung
- Bestätigung der erfolgreichen Störungsbehebung durch den Kunden

6.1.4. Bei Inanspruchnahme der Hotline hat der Kunde bei Bedarf die von BOC zur Verfügung gestellten Hilfsmittel zur Störungseingrenzung und -diagnose heranzuziehen.

6.1.5. Ein namentlich benannter Ansprechpartner auf Kundenseite wird auch im Interesse des Kunden festgelegt. Der Ansprechpartner muss über ausreichend Befugnisse verfügen, um die notwendigen Maßnahmen auf Kundenseite einzuleiten und BOC aktiv bei einer etwaigen Störungsbehebung zu unterstützen. Insbesondere müssen von BOC angeforderte und zur Störungsbehebung notwendige Informationen vom Kunden bereitgestellt werden.

6.1.6. Eine zu behandelnde Störung liegt vor, wenn ein zu der entsprechenden Leistungsbeschreibung/Dokumentation in der jeweiligen Fassung abweichendes Verhalten auftritt und dieses von BOC reproduzierbar ist oder die Störung vom Kunden angemessen dokumentiert wurde.

6.1.7. Störungen sind unter Einhaltung des folgenden Schemas zu klassifizieren:

- Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Software im Produktivbetrieb nicht möglich ist (vollständiger Ausfall oder vollständiger Ausfall von täglich benötigten Kernfunktionen).
- Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Software im Produktivbetrieb möglich ist, aber erheblich eingeschränkt ist.
- Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Software im Produktivbetrieb mit leichten Einschränkungen möglich ist, oder wenn eine Störung der Software in einem Test- oder Entwicklungssystem vorliegt.

6.1.8. Bei On-Premise Installation beim Kunden werden ausschließlich Störungen aufgrund eines Softwarefehlers behandelt. Der Betrieb der Software liegt in diesem Fall nicht im Einflussbereich von BOC.

6.1.9. Eine Behebung der Störung kann durch ein Release, ein Fix Level, Maßnahmen auf Infrastrukturebene, eine angemessene Umgehungslösung (Workaround) oder durch einen Hinweis auf notwendige kundenseitige Lösungsmaßnahmen erfolgen oder wenn die Störung aus sonstigen Gründen nicht mehr auftritt. Der Kunde ist jedoch in keinem Fall zur Einsicht in den Quellcode berechtigt.

6.1.10. Je nach Art der gemeldeten Störung kann ein Zugriff auf die Kundeninstanz durch das technische BOC Support-Team erforderlich werden. Jeder Zugriff wird im Hotline-Ticket protokolliert, ist nur im Zuge der jeweiligen Störungsbehebung erlaubt und ist auf Mitarbeiter des technischen BOC Support-Team begrenzt.

6.1.11. Reaktions- und Antwortzeiten für Störungsmeldungen sowie Service Anfragen können dem „Cloud Services - SLA Factsheet“ für von BOC gehostete Services oder den „Support SLA für on-premise Installationen“ entnommen werden.