


**ERGÄNZENDE
ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN
SERVICE-LEVEL-AGREEMENT (eAGB-SLA)
GÜLTIG AB 1.7.2025**


| | |
|---|--|
| <p>1. Provider</p> | <p>HAKOM Time Series GmbH, FN 390349v Lemböckgasse 61/Stiege 2/6.0G 1230 Wien, Austria Tel.: +43 (1) 8157980-112; E-Mail: office@hakom.at</p> |
| <p>2. Geltungsbereich der EAGB-SLA</p> | <p>Diese ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen Service-Level-Agreement (eAGB-SLA) in der jeweils gültigen Fassung gelten in Ergänzung zu den folgenden Verträgen (Hauptvertrag) des Providers</p> <ul style="list-style-type: none"> • PowerTSM GTC • PowerTSM Technology ALSB • PowerTSM Solutions ALSB <p>für den Bezug von Leistungen des Providers aus der Wartung und Pflege der Standardsoftware sowie dem SaaS-Bezug von PowerTSM („Software“), auch wenn im Einzelfall nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wird. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung der AGB. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen werden, selbst bei Kenntnis des Providers, nicht Vertragsbestandteil. AGB des Kunden widerspricht der Provider hiermit ausdrücklich.</p> |
| <p>3. Vertragsgegenstand</p> | <p>Sagt der Provider im Rahmen des Hauptvertrages die Wartung und Pflege der Software zu, so umfasst das folgende grundsätzliche Leistungen des Providers (i) die Beseitigung von Fehlern der Software; (ii) die Weiterentwicklung der Software sowie (iii) das Vorhalten eines Fehlermeldesystems („Ticket-Systems“).</p> |
| <p>4. Fehlerbeseitigung</p> | <p>a) Das Ziel der Fehlerbeseitigung ist die Aufrechterhaltung der im Hauptvertrag vereinbarten fortgeschriebenen Funktionalität der Software. Ein Fehler liegt dementsprechend vor, wenn die Software in der für sie vertraglich vorgesehenen Systemumgebung und bei</p> |


| | |
|---|---|
|  | <p>bestimmungsgemäßer Anwendung die vorbezeichnete Funktionalität nicht aufweist und sich dies mehr als nur unwesentlich auswirkt.</p> <p>b) Der Provider verpflichtet sich, bei ordnungsgemäß gemeldeten Fehlern mit der Fehlerbeseitigung innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen zu beginnen und nach den besten Möglichkeiten auf die Fehlerbeseitigung hinzuwirken.</p> <p>c) Die Art und Weise der Fehlerbeseitigung erfolgen nach Wahl des Providers.</p> <p>d) Der Provider erbringt die Leistungen zur Fehlerbeseitigung im Rahmen der branchenüblichen Sorgfalt. Eine Garantie zur Beseitigung der Fehler überhaupt oder innerhalb einer bestimmten Zeit übernimmt der Provider nicht.</p> <p>e) Der Provider ist berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, Fehler auch außerhalb ihrer Geschäftszeiten zu beheben; dies jedoch nur, wenn der Kunde hierzu seine Mitwirkung in ausreichendem Umfang zusichert und die für diese Leistungen zu vereinbarenden Zusatzentgelte trägt.</p> <p>f) Der Provider kann auftretende Fehler unter Berücksichtigung der vorgenommenen Priorisierung und der gewählten Supportklasse nach eigener Wahl durch folgende Maßnahmen beseitigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Änderung der Konfiguration oder der Codes; ii. Vorschlag zur Umgehung der Fehler. |
| <p>5. Servicezeiten</p> | <p>a) Je nach Vereinbarung im Hauptvertrag sagt der Provider folgende Servicezeiten zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. BD*8: an österreichischen Arbeitstagen (ausgenommen 24. und 31.12) Montag bis Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr (CET/CEST). ii. nur für Servicepaket „Advanced Plus“ BD*10: Support für kritische Störungen (P1) an österreichischen Arbeitstagen (ausgenommen 24. und 31.12.) Montag bis Freitag, 8:00 bis 18:00 Uhr (CET/CEST). |

| | |
|--|---|
| | <p>iii. nur für Servicepaket „Advanced Plus“ WE*8: Support für kritische Störungen (P1) an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen (inkl. 24. und 31.12.), 9:00 bis 17:00 Uhr (CET/CEST)</p> |
| <p>6. Klassifikation der Ereignisse</p> | <p>Die Fehlersymptome werden nach der objektiv gegebenen Priorität wie folgt klassifiziert:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kritische Störungen (P1): Betriebsverhindernde Fehler oder Sicherheitsrisiken, die erhebliche wirtschaftliche oder technische Schäden verursachen. b) Hochpriorisierte Störungen (P2): Fehler, die den Betrieb erheblich beeinträchtigen, aber keine unmittelbaren Sicherheitsrisiken darstellen. c) Mittlere Priorität (P3): Fehler, die den Betrieb beeinträchtigen, aber keine unmittelbaren Auswirkungen auf die Sicherheit oder wesentliche Funktionen haben. d) Niedrige Priorität (P4): Fehler, die den Betrieb geringfügig beeinträchtigen und keine unmittelbaren Auswirkungen auf die Sicherheit oder wesentliche Funktionen haben. |
| <p>7. Reaktionszeit</p> | <ul style="list-style-type: none"> a) Die Reaktionszeit läuft vom Eingang der Fehlermeldung des Kunden beim Provider an. b) Maßgeblich für den Eingang ist die Ein- und Angabe im Ticket-System. c) Außerhalb der Servicezeiten wird die Reaktionszeit bis zum Beginn des nächstfolgenden Servicezeit-Fenster gehemmt. d) Die Reaktionszeit ist gewahrt, wenn innerhalb des Laufes der Reaktionszeit durch qualifiziertes Personal zielgerichtete Maßnahmen zur Fehlerbehebung eingeleitet werden. <p>Die Standard-Reaktionszeiten werden wie folgt definiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Best Effort (BE): im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten des Providers (daher keine ausdrückliche Zusage von Reaktions- oder Lösungszeiten). ii. Business Day (BD): Arbeitstag in Österreich (ausgenommen 24. und 31.12). |

| | <ul style="list-style-type: none"> iii. Next Business Day (NBD): auf den Tag der Meldung nächstfolgender Business Day (Arbeitstag) in Österreich (ausgenommen 24. und 31.12). iv. Shorter Reaction Time (SRT): für Kritische Störungen (P1) gilt eine Reaktionszeit von 2 Stunden und eine angestrebte Lösungszeit von 4 Stunden. e) Sofern nicht anders vereinbart, gilt im Rahmen der Serviceklasse „Advanced Plus“ folgende Reaktionszeit: Next Business Day (NBD) im Rahmen der Servicezeit BD*8. f) Über ausdrücklichen Auftrag des Kunden sagt der Provider in der Serviceklasse „Advanced Plus“ die verkürzte Reaktionszeit Shorter Reaction Time (SRT) für erweiterte Servicezeiten zu. | | | | | | | | |
|--|--|---------------------------|---|---------------------------|--------------------------------|--|---------|---------|---|
| <p>8. Service- und Reaktionszeiten</p> | <p>Soweit im Hauptvertrag nichts anderes geregelt wurde, sind in den vereinbarten Serviceklassen folgende Leistungen verfügbar:</p> <table border="1" data-bbox="643 1016 1497 1480"> <thead> <tr> <th></th> <th>Serviceklasse Base</th> <th>Serviceklasse Advanced</th> <th>Serviceklasse Advanced Plus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Verfügbare Service- & Reaktionszeiten</td> <td>BD*8 BE</td> <td>BD*8 BE</td> <td>BD*8 NBD oder BD*8 SRT BD*10 SRT optional zusätzlich WE*8 SRT</td> </tr> </tbody> </table> | | Serviceklasse Base | Serviceklasse Advanced | Serviceklasse Advanced Plus | Verfügbare Service- & Reaktionszeiten | BD*8 BE | BD*8 BE | BD*8 NBD oder BD*8 SRT BD*10 SRT optional zusätzlich WE*8 SRT |
| | Serviceklasse Base | Serviceklasse Advanced | Serviceklasse Advanced Plus | | | | | | |
| Verfügbare Service- & Reaktionszeiten | BD*8 BE | BD*8 BE | BD*8 NBD oder BD*8 SRT BD*10 SRT optional zusätzlich WE*8 SRT | | | | | | |
| <p>9. Ticketing-System</p> | <ul style="list-style-type: none"> a) Der Provider stellt dem Kunden einen Zugang zu seinem Online-Ticket-System zur Verfügung. b) Der Kunde ist verpflichtet, das Online-Ticket-System zur Fehlermeldung zu verwenden. c) Die Fehlermeldung soll folgende Informationen beinhalten: Kunde; in welchem Modul trat der Fehler auf; die Arbeitsschritte, im Zuge derer der Fehler aufgetreten ist oder die den Fehler verursacht haben; die Beschreibung des Fehlers mittels Screenshots, Protokollen oder ähnlicher Hinweise; Tag und Uhrzeit der Fehlerfeststellung; Angabe zur Reproduzierbarkeit (Ja/Nein). | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| <p>10. Updates, Releaseplanung und Support</p> | <p>a) Der Kunde hat während der Vertragslaufzeit des SLA Anspruch auf Updates (kleinere Funktionserweiterungen und Fehlerbehebungen) sowie Upgrades (Funktionserweiterungen) zur Software.</p> <p>b) Die Rechteeinräumung aus dem Hauptvertrag umfasst auch die Rechte auf vom Provider bereitgestellte Updates- und Upgrades.</p> <p>c) Dem Kunden steht – mit Ausnahme von funktionsbeeinträchtigende Mängelbeseitigungen (P1 bis P4) - kein Anspruch auf ein bestimmtes Update oder Upgrade zu.</p> <p>d) Die Leistungserbringung bei den Updates, beim Upgrade und bei der Beratung (Support) erfolgt nach den betriebswirtschaftlichen Maßgaben und Möglichkeiten des Providers.</p> <p>e) Der Provider beabsichtigt, die Software in mindestens zwei Releases pro Jahr zu entwickeln. Der Provider wird im Rahmen seiner Möglichkeiten in Abstimmung mit dem Kunden dafür Sorge tragen, dass dessen Anforderungen an die Software rechtzeitig in die Releaseplanung Eingang finden. Hierzu soll möglichst ein regelmäßiger Informationsaustausch zwischen den Vertragsparteien stattfinden.</p> |
| <p>11. Nicht inkludierte Leistungen</p> | <p>Nach dem SLA besteht ohne ausdrücklichen Zusatzauftrag insbesondere kein Anspruch auf folgende Leistungen:</p> <p>a) Die Anpassung der Software an Stände, die bei anderen Nutzern im Einsatz sind.</p> <p>b) Die Anpassung der Software an eine geänderte Hard- oder Softwareumgebung einschließlich der Anpassung an veränderte Betriebssysteme.</p> <p>c) Die Anpassung der Software an gesetzliche oder hoheitliche Anforderungen.</p> <p>d) Die Beseitigung von Fehlern aus dem Risikobereich des Kunden, insbesondere Fehler, die durch unsachgemäße Bedienung oder Veränderung der Software, durch Verseuchung von Softwarekomponenten mit Computerviren, Verwendung ungeeigneter Datenträger, anomale, nicht dem vertraglich Vereinbarten entsprechende Betriebsbedingungen,</p> |

| | |
|---|--|
|  | <p>fehlerhafte Hardware, Ausfall der Stromversorgung oder datenführender Leitungen, Fehler aufgrund mangelnder Informationssicherheit, ungeeigneter Umweltbedingungen am Ort des Softwarebetriebs und höherer Gewalt verursacht wurden sowie</p> <p>e) Die Behebung von Fehlern, die aus Anpassungen der Software oder von Teilen hiervon (insbes. Reports, Kennzahlen, Validierungen) durch den Kunden oder auf seine Veranlassung durch Dritte entstanden sind.</p> <p>f) Die über die geschuldete Fehlerbeseitigung hinausgehende Beratung („Supportdienstleistungen“).</p> <p>g) Die Einweisung und Schulung der Software-Anwender.</p> <p>h) Die Übertragung von Rechten; diese werden im Hauptvertrag abschließend geregelt.</p> <p>i) Die Aufzählung ist nicht abschließend. Aus der fehlenden Nennung von Leistungen kann nicht geschlossen werden, dass diese Leistungen Gegenstand der vertraglichen Pflichten des Providers sind.</p> |
| <p>12. Mitwirkungsobliegenheiten des Kunden</p> | <p>a) Voraussetzung für die Erbringung der Wartungs- und Pflegeleistungen durch den Provider ist, dass der Kunde die Software auf dem aktuellen Stand einsetzt.</p> <p>b) Der Kunden wird den Provider in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der Pflegeleistungen nach diesem Vertrag unterstützen. Insbesondere soll er im Interesse einer effizienten Fehlerbeseitigung und -behandlung unverzüglich nach Vertragsschluss einen verantwortlichen Mitarbeiter (sog. Key-User) sowie einen entsprechenden Stellvertreter einsetzen und dem Provider benennen.</p> <p>c) Die Key-User sollen Meldungen und Anfragen bündeln und koordinieren. Sie werden vor einer Weitergabe die Meldungen und Anfragen zunächst aufgrund ihrer eigenen Sachkunde prüfen, wie sie den betroffenen Nutzern weiterhelfen können. Können sie die auftretenden Probleme nicht lösen, leiten sie den Provider weiter. Sie sind</p> |

| | |
|---|---|
|  | <p>berechtigt, dem Kunden Aufträge auch zur Erbringung von nach diesem Vertrag nicht geschuldeten Leistungen zu erteilen.</p> <p>d) Die Key-User unterstützen den Provider auch während der Fehlerbeseitigungsarbeiten (beispielsweise durch die Übermittlung von Testfällen und/oder Testdaten, das Bereitstellen von Fehlerprotokollen, Screen-Shots etc.)</p> <p>e) Der Kunde ist verpflichtet, dem Provider einen ständigen Remote-Zugriff über eine gegen den unbefugten Zugriff Dritter geschützte Verbindung auf eine überlassene Software zu gewähren.</p> <p>f) Es obliegt dem Kunden, die Wartungs- und Pflegeleistungen einschließlich der etwaig geänderten oder ergänzten Dokumentation unverzüglich nach Überlassung zu untersuchen. Offenkundige Mängel müssen dem Provider unverzüglich, verdeckte Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitgeteilt werden.</p> |
| <p>13. Zusatzleistungen</p> | <p>a) Nicht im SLA inkludierte Leistungen sind „Zusatzleistungen“ und können in Form sogenannter Support Credits gesondert in Paketen erworben werden.</p> <p>b) Anfragen für Zusatzleistungen werden gegen Support Credits eingelöst, wobei eine Anfrage in der Regel einem Support Credit entspricht.</p> <p>c) Für Anfragen, deren erwartete Bearbeitungszeit den festgelegten Bearbeitungsaufwand übersteigen, wird im Ticketsystem die Anzahl benötigten Support Credits bekanntgegeben. Nach Bestätigung durch den Kunden wird in der Folge die Anfrage gegen die erwartete Anzahl der benötigten Support Credits bearbeitet.</p> <p>d) Nicht verbrauchte Support Credits verfallen nach 12 Monaten ab Erwerb. Einlösungen erfolgen immer auf den ältesten noch offenen Support-Credit.</p> <p>e) Die Mindestverrechnung je Anfrage beträgt ein Credit.</p> |
| <p>14. Support</p> | <p>a) Der Kunde hat – je nach zusätzlich zu vereinbarenden Supportklasse – Anspruch auf technischen Support in Bezug auf die Nutzung der Software und der Technologie des Providers.</p> |



| | <p>b) Für die Support-Anfrage hat der Kunde das Ticketing-System des Providers zu nutzen.</p> <p>c) Die Supportklassen beinhalten folgende Leistungen (bei mit * gekennzeichnete Leistungen beinhalten diese ausschließlich die Bereitstellungen der Services; die konkreten Abrufe werden sodann nach Aufwand über die Support Credits abgerechnet):</p> <table border="1" data-bbox="639 629 1495 1473"> <thead> <tr> <th>Leistungen</th> <th>Standard</th> <th>Advanced</th> <th>Advanced Plus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Service Desk*</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Online Product Documentation PowerTSM® Standardsoftware</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Online Knowledge Base PowerTSM® Standardsoftware</td> <td>✓</td> <td>✓</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Telefon-Support*</td> <td></td> <td>✓</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Analyse per Fernwartung*</td> <td></td> <td>✓</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Kurz-Schulung neue Features PowerTSM® Standardsoftware</td> <td></td> <td>✓</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Named Account Manager, available 'best effort'</td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>Roadmap-Meetings</td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> </tr> </tbody> </table> <p>d) Der Support des Providers erfolgt zu folgenden Zeiten: BD*8.</p> <p>e) Für im Kundenauftrag durch den Provider erstellte Software, die nicht in den Produktstandard übernommen wird, kann gegen Aufpreis ein individueller Wartungsvertrag vereinbart werden.</p> | Leistungen | Standard | Advanced | Advanced Plus | Service Desk* | ✓ | ✓ | ✓ | Online Product Documentation PowerTSM® Standardsoftware | ✓ | ✓ | ✓ | Online Knowledge Base PowerTSM® Standardsoftware | ✓ | ✓ | ✓ | Telefon-Support* | | ✓ | ✓ | Analyse per Fernwartung* | | ✓ | ✓ | Kurz-Schulung neue Features PowerTSM® Standardsoftware | | ✓ | ✓ | Named Account Manager, available 'best effort' | | | ✓ | Roadmap-Meetings | | | ✓ |
|--|--|------------|---------------|----------|---------------|---------------|---|---|---|--|---|---|---|---|---|---|---|------------------|--|---|---|--------------------------|--|---|---|--|--|---|---|--|--|--|---|------------------|--|--|---|
| Leistungen | Standard | Advanced | Advanced Plus | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Service Desk* | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Online Product Documentation PowerTSM® Standardsoftware | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Online Knowledge Base PowerTSM® Standardsoftware | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Telefon-Support* | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Analyse per Fernwartung* | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kurz-Schulung neue Features PowerTSM® Standardsoftware | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Named Account Manager, available 'best effort' | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Roadmap-Meetings | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>15. Vertragsdauer und Kündigung</p> | <p>Der SLA wird für die Dauer des Hauptvertrages abgeschlossen. Er teilt dessen rechtliches Schicksal, die Mindestvertragslaufzeit und die Kündigungsfristen.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>16. Sonstiges</p> | <p>Im Übrigen geltend die Regelungen des Hauptvertrages.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |