

# Leistungsschein AM Portal Applikation – ID Connector -Servicevertrag

Der Umfang der von PBD als AM Portal Applikation - ID Connector -Service geschuldeten Leistung ergibt sich aus nachfolgenden Leistungszusagen und -bedingungen dieses Service Leistungsscheins, aus dem Auftrag sowie im Übrigen aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen von PBD für die im Auftrag aufgeführte Applikation.

## 1. Definitionen

(1) Version: Definierter Leistungs- und Funktionszustand einer Applikation auf Ihrer Pitney Bowes Frankiermaschine die als eigenständiges Produkt vermarktet wird.

(2) Update: Weiterentwickelte Fassung einer Version, die nicht zu einer Änderung der Einsatzbedingungen dieser Version führt.

(3) Patch: Temporäre Fehlerbeseitigung/-umgehung.

(4) Upgrade: Systemausbau, der sich auf Hardware oder Software beziehen kann und neben anderen Leistungen daher hinsichtlich der Software die Überlassung einer neuen Programmversion beinhaltet.

(5) Release: Vom Hersteller freigegebene Fassung eines Programms, d.h. Version oder Update.

## 2. Leistungsumfang

(1) Programmänderungen/-verbesserungen

Überlassung allgemein angebotener Updates: - Basis Applikation-Update Die Leistung von Updates setzt einen gültigen Service-Vertrag voraus. Nicht im Leistungsumfang enthalten sind: - Die Wiederherstellung von Daten

(2) Ferndiagnose / Störungsbearbeitung

Bereitstellung von fachlich qualifiziertem Personal zur Unterstützung bei der Handhabung von gemeldeten Störungen der Applikation mittels Fernbetreuung während der Servicegeschäftszeiten, sofern beim Kunden die entsprechenden technischen Voraussetzungen, gemäß der Spezifikationen des Lizenzgebers, gegeben sind.

(3) Beratung / Unterstützung

Unterstützung während der Servicegeschäftszeiten bzgl. Fragen der sachgerechten Nutzung der Applikation, sind an unsere Kontaktkanäle zu adressieren, diese finden Sie unter: <https://www.pitneybowes.com/de/support/kontakt.html>

### 3. Mindestlaufzeit

Die Mindestlaufzeit der Verträge beträgt 12 Monate.

### 4. Leistungsvoraussetzungen

(1) Technische und organisatorische Maßnahmen und Bedingungen, die es dem Kunden ermöglichen, die Leistungen von PB in Anspruch zu nehmen, sind Voraussetzung für die Leistungserbringung. PB ist hierbei insbesondere auf unentgeltliche technische Unterstützung bei der Fehleranalyse und -beseitigung angewiesen.

(2) PB setzt die anwendungsadäquate, in der Regel tägliche Datensicherung seitens des Kunden voraus.

### 5. Service Level für die Störungsbearbeitung

Die üblichen Standard-Leistungszeiten von PB für die Störungsbearbeitung sind folgende:

(1) Servicegeschäftszeiten

|  |                     |
|--|---------------------|
| Montag bis Donnerstag                            | 08:00 bis 17:00 Uhr |
| Freitag  | 08:00 bis 17:00 Uhr |
| Nicht an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen |                     |

(2) Reaktionszeiten Während der Servicegeschäftszeiten nimmt PB Störungsmeldungen entgegen und beginnt mit deren Bearbeitung innerhalb folgender Reaktionszeiten, die nach Dringlichkeit eingestuft und kategorisiert sind.

| Kategorie | Störungsmeldung   | Reaktionszeit   |
|-----------|---|-----------------|
| 1         | Systemausfall   | max. 4 Stunden  |
| 2         | Behinderungen der Abwicklung<br>- zu langsam<br>- permanente Fehlermeldungen einzelner Abwicklungen<br>- Softwareprobleme | max. 16 Stunden |
| 3         | Keine wesentliche Einschränkung der Abwicklung  | max. 36 Stunden |

Reaktionszeiten laufen nur während der Dauer der Servicegeschäftszeiten; restliche Reaktionszeiten setzen sich jeweils am nächstfolgenden Servicetag fort.

### 6. Behandlung von Störungsmeldungen

Störungsmeldungen werden angenommen über unsere gesamten Kontaktkanäle, Sie werden nach Priorität abgearbeitet. Unsere Kontaktkanäle finden Sie

unter: <https://www.pitneybowes.com/de/support/kontakt.html>

Die Kategorisierung (Kategorie 1 – 3) erfolgt in Abstimmung mit dem Kunden.

## **7. Zusatzleistungen**

Zusätzliche Leistungen, wie kundenspezifische Programmierung unterliegen der Abrechnung nach Aufwand zu den vom Lizenzgeber allgemein angewandten Sätzen zzgl. Umsatzsteuer und Auslagen. Dies gilt insbesondere für Einsatzpauschalen und Stundenverrechnungssätzen.

Stand: 27.11.2024