Procilon

Servicekonzept der Procilon Unternehmensgruppe

Stand: 01.05.2026
Version: 2.0

Inhaltsverzeichnis

..... 1
1 Allgemeines / Geltungsbereich 3
1.1 Abkürzungen 3
1.2 Definitionen 3
1.3 Gesetzliche Feiertage 4
1.4 Fehlerklassen 5
2 Serviceleistungen der Procilon GmbH 6
2.1 Servicebetreuung 6
2.2 Störungsbehebung 6
2.3 Softwarepflege 7
2.4 Optionale Dienstleistungen 7
3 Störungsmanagement / Incident-Management 7
4 Eskalationsmanagement 8
5 Supportkanäle 9
6 Mitwirkungspflichten des Vertragspartners 9
7 Leistungsabgrenzung 10
8 Sonstiges 10
Änderungshistorie 11

1 Allgemeines / Geltungsbereich

Dieses Servicekonzept beschreibt Begriffe, Rollen, Prozesse sowie die grundsätzliche Leistungsabgrenzung für Service und Support der Procilon GmbH gegenüber ihren Vertragspartnern. Es gilt, sobald es vertraglich einbezogen wird. Das Servicekonzept begründet keine eigenständigen Leistungs-, Erfolgs- oder Handlungspflichten von procilon, sondern dient ausschließlich der Beschreibung und Konkretisierung der jeweils vertraglich vereinbarten Service- und Supportleistungen.

Abweichende oder ergänzende Regelungen werden ausschließlich in den jeweiligen Servicepaketen und Service Level Agreements (SLAs) vereinbart. Soweit ein SLA Regelungen trifft, gehen diese Regelungen dem Servicekonzept vor. Im Übrigen gilt das Servicekonzept ergänzend.

Für unterschiedliche Anforderungen stehen abgestufte Servicepakete und SLAs zur Verfügung, die den jeweiligen Leistungsumfang gegenüber dem Vertragspartner konkret festlegen. Im Übrigen gilt das Servicekonzept ergänzend.

1.1 Abkürzungen

Abkürzung	Bedeutung
BD	Business Day / Geschäftstag
BH	Business Hour / Geschäftsstunde
CD	Calendar Day / Kalendertag
WD	Werktag
h	Stunde
MEZ	Mitteleuropäische Zeit einschließlich mitteleuropäischer Sommerzeit
NBD	Next Business Day / nächster Geschäftstag
SLA	Service Level Agreement
SF	Servicefenster
TZ	Zeitzone

1.2 Definitionen

Begriff	Bedeutung
Servicezeit (Service Hours)	Zeitfenster, innerhalb dessen Procilon Service und Support über die vertraglich vereinbarten Supportkanäle erbringt. Umfang und Lage der Servicezeit ergeben sich ausschließlich aus dem jeweils vereinbarten Servicepaket bzw. Service Level Agreement (SLA).
Außerhalb der Servicezeit	Zeitraum, der nicht von der Servicezeit umfasst ist.
Geschäftstag (Business Day, BD)	Tag, der am Sitz der Procilon GmbH ein Werktag ist. Samstage, Sonntage sowie gesetzliche Feiertage sind keine Geschäftstage.
Kalendertag (Calendar Day, CD)	Jeder Tag des Kalenders, einschließlich Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen.

Werktag (WD)	Montag bis Samstag, unabhängig von gesetzlichen Feiertagen.
Mitteleuropäische Zeit (MEZ)	Maßgebliche Zeitzone für alle Zeitangaben, einschließlich mitteleuropäischer Sommerzeit.
Supportanfrage	Jede an Procilon gerichtete Anfrage zu Nutzung, Betrieb, Konfiguration oder Fehlern eines Produkts, unabhängig davon, ob eine Störung vorliegt.
Störung (Incident)	Supportanfrage, die eine Abweichung vom vertraglich geschuldeten Verhalten darstellt und die Nutzung oder den Betrieb des Produkts beeinträchtigt.
Reaktionszeit (Response Time)	Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Supportanfrage oder Störungsmeldung über einen vertraglich vereinbarten Supportkanal und der ersten fachlichen Rückmeldung oder Reaktion durch procilon. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Meldung und endet mit der ersten Antwort, die erkennen lässt, dass die Anfrage zur Kenntnis genommen und einer weiteren Prüfung zugeführt wurde. Reaktionszeiten laufen ausschließlich innerhalb der Servicezeit. Die Reaktionszeit beschreibt ausschließlich den Zeitpunkt der ersten fachlichen Rückmeldung und begründet keine Verpflichtung zur Bearbeitung, Behebung oder Lösung einer Störung außerhalb oder unabhängig der im jeweiligen Servicepaket bzw. Service Level Agreement ausdrücklich vereinbarten Leistungspflichten.
Patch	Korrektur zur Behebung von Fehlern oder zur Schließung von Sicherheitslücken innerhalb einer bestehenden Versionslinie.
Update (Minor Change)	Weiterentwicklung mit funktionalen Änderungen oder Fehlerkorrekturen, die typischerweise rückwärtskompatibel ist.
Upgrade (Major Change)	Weiterentwicklung mit wesentlichen funktionalen oder technischen Änderungen, bei der Kompatibilitäten zu früheren Versionen entfallen können.
Übergangslösung (Workaround)	Temporäre Lösung, die die Auswirkungen einer Störung reduziert oder einen eingeschränkten Betrieb ermöglicht, bis eine dauerhafte Lösung bereitgestellt wird.
Nächster Geschäftstag (Next Business Day, NBD)	Der dem maßgeblichen Ereignis folgende Geschäftstag.

1.3 Gesetzliche Feiertage

Gesetzliche Feiertage sind die bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage.

- Neujahr (01. Januar)
- Karfreitag
- Ostermontag
- Tag der Arbeit (01. Mai)
- Christi Himmelfahrt

- Pfingstmontag
- Tag der Deutschen Einheit (03. Oktober)
- Erster Weihnachtstag (25. Dezember)
- Zweiter Weihnachtstag (26. Dezember)

Gesetzliche Feiertage gelten nicht als Geschäftstage im Sinne dieses Servicekonzepts. Zeitläufe, die an Geschäftstage oder Servicezeiten anknüpfen, werden an gesetzlichen Feiertagen nicht fortgeführt.

Abweichende Regelungen zu Verfügbarkeit oder Servicezeiten an gesetzlichen Feiertagen können ausschließlich im jeweiligen Servicepaket bzw. Service Level Agreement (SLA) vereinbart werden.

1.4 Fehlerklassen

Zur Klassifizierung von Störungen gelten die folgenden Fehlerklassen.

Critical
Die Nutzung ist wesentlich eingeschränkt oder unmöglich und führt zur Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebes. Wesentliches Merkmal für einen kritischen Mangel ist der Systemstillstand.

High
Eine Störung, die zu einer stark beeinträchtigten Funktionalität des Produkts führt und dringende Maßnahmen erfordert. Die elementaren Funktionen stehen dem Anwender nicht oder nur stark eingeschränkt zur Verfügung.

Medium
Eine Störung, die zu einer beeinträchtigten Funktionalität des Produkts führt und den Geschäftsbetrieb geringfügig beeinträchtigt. Der Fehler kann mit organisatorischen und oder mit sonstigen wirtschaftlich vertretbaren Hilfsmitteln umgangen werden. Der Geschäftsbetrieb ist mit zumutbaren Einschränkungen möglich.

Low
Störungen ohne wesentliche Auswirkungen auf die Nutzung des Produktes oder den Geschäftsbetrieb. Das System kann ohne wesentliche Beeinträchtigung genutzt werden. Das Problem stellt lediglich eine geringfügige Abweichung der Spezifikation der Funktion dar.

Die Einordnung einer gemeldeten Störung in eine Fehlerklasse erfolgt durch den Vertragspartner anhand der vorstehenden Definitionen. Procilon prüft die Einstufung im Rahmen der Bearbeitung und kann sie bei abweichender Sachlage anpassen.

In den Fehlerklassen Critical und High soll gemeinsam mit dem Vertragspartner ein möglicher Workaround gefunden werden, um Ausfallzeiten zu reduzieren. Soweit durch einen Workaround die Auswirkungen der Störung objektiv reduziert werden, kann die Einstufung der Störung für die weitere Bearbeitung entsprechend angepasst werden.

Nach der Behebung von Fehlern der Klasse Critical oder High werden dem Vertragspartner Patch Lieferungen bereitgestellt. Die Behebung von Störungen der Fehlerklasse Medium und Low erfolgt im Rahmen der Lieferung zur Softwarepflege (Maintenance Pack).

Ergibt die durch Procilon vorgenommene Analyse einer Störungsmeldung, dass ein Fehler nicht auf die Software der gelieferten Produkte von Procilon zurückzuführen ist, sondern auf fehlerhafte Betriebs- oder Umgebungsbedingungen, zum Beispiel Fehler in Drittprodukten, beruht, wird Procilon den Vertragspartner nach bestem Wissen mit Informationen unterstützen.

Stellt Procilon nach Prüfung fest, dass keine Störung im Verantwortungsbereich, der von Procilon gelieferten Software vorliegt, ist Procilon berechtigt, die ihr hierdurch entstandenen Aufwendungen vom Vertragspartner ersetzt zu verlangen.

2 Serviceleistungen der Procilon GmbH

Die Serviceleistungen der Procilon gliedern sich in die folgenden Bereiche:

Servicebetreuung
Organisatorische und kaufmännische Abwicklung der Supporttätigkeiten, insbesondere Annahme, Dokumentation und Nachverfolgung von Supportanfragen gemäß den vereinbarten Supportkanälen.

Störungsbehebung

Bearbeitung gemeldeter Störungen mit dem Ziel, die Auswirkungen von Störungen oder Ausfällen auf den Betrieb der Systeme zu begrenzen. Art, Umfang und gegebenenfalls zeitliche Parameter der Störungsbearbeitung richten sich ausschließlich nach den vertraglich vereinbarten Servicepaketen bzw. Service Level Agreements (SLAs).

Softwarepflege

Planbare, produktbezogene Maßnahmen zur Pflege der Software, insbesondere Bereitstellung von Software-Updates und Korrekturen. Inhalt und Umfang der Softwarepflege ergeben sich aus den jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen.

Optionale Dienstleistungen

Zusätzliche, nicht vom regulären Service- und Supportumfang erfasste Leistungen, wie Beratungsleistungen, Schulungen oder gesondert beauftragte Unterstützungsleistungen, einschließlich Installations- oder Integrationsunterstützung. Optionale Dienstleistungen werden ausschließlich auf Grundlage einer individuellen Beauftragung erbracht.

2.1 Servicebetreuung

Die Procilon erbringt die Servicebetreuung über die vertraglich vereinbarten Kommunikationswege. Störungsmeldungen und Supportanfragen des Vertragspartners zu Softwarethemen werden von Procilon entgegengenommen, dokumentiert und im Rahmen der Servicebetreuung nachverfolgt.

Technische Anfragen, die keine Störungen darstellen, wie z. B. Anfragen zu Installationen oder zum Systemverhalten unter bestimmten Bedingungen, fallen ebenfalls unter die Servicebetreuung. Sofern technische Anfragen einen erhöhten Analyse-, Nachstellungs- oder Testaufwand erfordern, sind diese nicht Bestandteil der Servicebetreuung und werden ausschließlich auf Grundlage einer gesonderten Vereinbarung mit entsprechender Leistungsbeschreibung und Kostenregelung erbracht.

2.2 Störungsbehebung

Die Störungsbehebung dient der Bearbeitung gemeldeter Störungen mit dem Ziel, die Auswirkungen von Störungen auf den Betrieb des Vertragspartners zu begrenzen. Maßgeblich für Art, Umfang und zeitliche Parameter der Störungsbearbeitung sind ausschließlich die jeweils vertraglich vereinbarten Servicepakete bzw. Service Level Agreements (SLAs).

Eine sachgerechte Vorqualifizierung der Störungsmeldung bildet die Grundlage für eine strukturierte Störungsbearbeitung.

Im Rahmen der Störungsbehebung erfolgt eine dokumentierte Nachvollziehbarkeit der Bearbeitungsschritte und der ergriffenen Maßnahmen.

- **Störungsmeldung**
  Die Meldung von Störungen erfolgt durch die vom Vertragspartner benannten Personen über die im jeweiligen SLA vorgesehenen Kommunikationswege.
- **Störungsprüfung**
  Nach Eingang einer Störungsmeldung erfolgt eine Prüfung der gemeldeten Inhalte sowie eine Rückmeldung an den Melder. Etwaige Reaktions- oder Rückmeldezeiten ergeben sich ausschließlich aus dem jeweils vereinbarten SLA.

- **Störungsbearbeitung**
  Die Analyse und Bearbeitung von Störungen erfolgt durch Procilon. Sofern geeignet, kann im Rahmen der Bearbeitung eine Übergangslösung (Workaround) erörtert werden, um die Auswirkungen der Störung zu begrenzen.

2.3 Softwarepflege

Die Softwarepflege umfasst planbare, produktbezogene Maßnahmen zur Pflege und zum Erhalt der Funktionsfähigkeit der Software.

Im Rahmen der Softwarepflege können Software-Updates und Korrekturen bereitgestellt werden. Art, Umfang, Inhalt und Zeitpunkt der Softwarepflegeleistungen ergeben sich ausschließlich aus den jeweils vertraglich vereinbarten Servicepaketen bzw. Service Level Agreements (SLAs). Leistungen der Softwarepflege stellen keine Störungsbehebung dar und begründen keine Verpflichtung zur Umsetzung funktionaler Erweiterungen, Individualanpassungen oder sonstiger Weiterentwicklungen.

2.4 Optionale Dienstleistungen

Die Procilon bietet zusätzliche Dienstleistungen an, die nicht Bestandteil der Service-, Support- oder Softwarepflegeleistungen sind und nicht Gegenstand der Service Level Agreements (SLAs) sind. Optionale Dienstleistungen können vom Vertragspartner ausschließlich im Rahmen einer gesonderten Beauftragung in Anspruch genommen werden.

Zu den optionalen Dienstleistungen können insbesondere gehören:

Installations- und Integrationsunterstützung

Unterstützungsleistungen bei Installationen, Integrationen, Systemaktualisierungen oder Konfigurationsänderungen, soweit diese nicht Bestandteil der vertraglich vereinbarten Service- oder Pflegeleistungen sind.

Schulungen und zusätzliche Dokumentationen

Nutzer- oder Administratorschulungen sowie sonstige individuelle Schulungs- oder Informationsformate. Ebenso können gesonderte Schulungsunterlagen, Informationsmaterialien oder erweiterte Dokumentationen beauftragt werden.

Beratungs- und Consulting-Leistungen

Technische oder organisatorische Beratungsleistungen, insbesondere zu Systemintegration, Infrastruktur- und Sicherheitsthemen sowie zur Unterstützung bei Dokumentations- oder Auditvorbereitungen. Die Dokumentation der Infrastruktur des Vertragspartners erfolgt ausschließlich als optionale Zusatzleistung und begründet keine laufenden Verpflichtungen.

Proof of Concept und Testbeauftragungen

Proof-of-Concept-Leistungen oder Tests im Vorfeld von Projekten oder geplanten System-, Netzwerk- oder Konfigurationsänderungen.

3 Störungsmanagement / Incident-Management

Das Störungsmanagement beschreibt den Rahmen für die Bearbeitung gemeldeter Störungen im Zusammenhang mit den von Procilon bereitgestellten Produkten.

Voraussetzung für die Bearbeitung einer Störung ist eine qualifizierte Störungsmeldung, die eine hinreichende Beschreibung des Fehlerbildes sowie die für die Analyse erforderlichen Informationen enthält.

Störungen werden durch den Vertragspartner anhand ihres Schweregrades gemeldet. Die Prüfung, Analyse und Bearbeitung der gemeldeten Störung obliegt Procilon. Die Einordnung einer gemeldeten Störung in eine

Fehlerklasse erfolgt durch den Vertragspartner anhand der vorstehenden Definitionen. Procilon prüft die Einstufung im Rahmen der Bearbeitung und kann sie bei abweichender Sachlage anpassen.

Reaktionszeiten ergeben sich ausschließlich aus dem jeweils vereinbarten Servicepaket bzw. Service Level Agreement (SLA). Soweit zur Bearbeitung einer Störung Rückfragen oder Mitwirkungen des Vertragspartners erforderlich sind, beginnt oder pausiert der Zeitlauf bis zum Eingang der hierfür notwendigen Informationen. Solange die zur Bearbeitung der Störung erforderlichen Mitwirkungen oder Informationen nicht vollständig vorliegen, ist procilon zur weiteren Bearbeitung der Störung nicht verpflichtet; vereinbarte Reaktions- und Bearbeitungszeiten sind für diesen Zeitraum gehemmt.

Störungen dürfen ausschließlich durch vom Vertragspartner benannte, zur Störungsmeldung berechtigte Personen gemeldet werden.

Die Bearbeitung von Störungen erfolgt ausschließlich auf Grundlage der jeweils **neuesten**, von Procilon freigegebenen und unterstützten Softwareversion bzw. des jeweils neuesten unterstützten Releases. Für andere Softwareversionen oder Releases besteht kein Anspruch auf Störungsbearbeitung oder Supportleistungen.

Die interne Organisation, Abläufe und Zuständigkeiten der Störungsbearbeitung innerhalb von Procilon sind nicht Gegenstand dieses Servicekonzepts.

1st-Level-Support

Der 1st-Level-Support ist innerhalb von Procilon für die Entgegennahme eingehender Störungsmeldungen und Supportanfragen vorgesehen. Auf dieser Ebene erfolgt eine erste Prüfung und Einordnung des gemeldeten Fehlerbildes. Soweit dies sachlich möglich ist, werden auf dieser Ebene Maßnahmen zur Eingrenzung der Störung vorgenommen. Erfordert der Sachverhalt eine weitergehende technische Analyse, wird die Störungsmeldung innerhalb von Procilon an den 2nd-Level-Support weitergegeben.

2nd-Level-Support

Der 2nd-Level-Support führt eine vertiefte technische Analyse des gemeldeten Fehlerbildes durch, gegebenenfalls einschließlich einer Nachstellung. Sofern der Analyse- oder Bearbeitungsbedarf die auf dieser Ebene verfügbaren technischen Möglichkeiten überschreitet oder eine erhöhte Komplexität aufweist, kann die weitere Bearbeitung innerhalb von Procilon an den 3rd-Level-Support übergeben werden.

3rd-Level-Support

Der 3rd-Level-Support ist innerhalb von Procilon für die weitergehende Analyse komplexer Sachverhalte vorgesehen, insbesondere im Zusammenhang mit Bewertungen auf Code- oder Produktebene. Etwaige technische Anpassungen unterliegen den jeweils geltenden internen Prüf- und Freigabeprozessen von Procilon.

Die beschriebene Einteilung in 1st-, 2nd- und 3rd-Level-Support dient ausschließlich der internen Organisation der Störungsbearbeitung innerhalb von Procilon und begründet keine eigenständigen Leistungsstufen, Bearbeitungspflichten oder Erfolgspflichten gegenüber dem Vertragspartner.

Reaktionszeiten ergeben sich ausschließlich aus dem jeweils vereinbarten Servicepaket bzw. Service Level Agreement (SLA).

4 Eskalationsmanagement

Das Eskalationsmanagement beschreibt den konzeptionellen Rahmen für den Umgang mit Störungsmeldungen, die nicht innerhalb der vertraglich vereinbarten Reaktionszeiten bearbeitet wurden. Es dient dazu, innerhalb von Procilon eine erhöhte Aufmerksamkeit auf solche Vorgänge zu lenken und geeignete Maßnahmen zur weiteren Bearbeitung anzustoßen.

Das Eskalationsmanagement unterscheidet zwischen einer technischen bzw. fachlichen Eskalation und einer Management- bzw. hierarchischen Eskalation.

Im Rahmen der technischen bzw. fachlichen Eskalation erfolgt die weitere Bearbeitung der Störungsmeldung innerhalb der im Störungsmanagement beschriebenen Bearbeitungsebenen. Procilon gewährleistet hierbei die

Einhaltung der jeweils vereinbarten Reaktionszeiten und koordiniert die Bearbeitung unter Einbindung der hierfür vorgesehenen internen Ressourcen.

Sofern die vereinbarten Reaktionszeiten nicht eingehalten wurden und die technische bzw. fachliche Eskalation nicht zu einer weiteren Bearbeitung geführt hat, kann eine Management- bzw. hierarchische Eskalation erfolgen. In diesem Fall werden innerhalb von Procilon zuständige Führungsebenen eingebunden, um die weitere Bearbeitung zu unterstützen und gegebenenfalls zusätzliche Maßnahmen zu veranlassen.

Reaktionszeiten ergeben sich ausschließlich aus dem jeweils vereinbarten Servicepaket bzw. Service Level Agreement (SLA).

5 Supportkanäle

Für die servicebezogene Kommunikation zwischen Procilon und dem Vertragspartner steht ausschließlich der Kommunikationsweg per E-Mail zur Verfügung.

Störungsmeldungen und Supportanfragen des Vertragspartners sind ausschließlich über die vertraglich festgelegte Support-E-Mail-Adresse an Procilon zu übermitteln. Maßgeblich für den Beginn der im Servicepaket bzw. SLA vereinbarten Reaktions- und Bearbeitungszeiten ist ausschließlich der Zugang der jeweiligen Meldung bei Procilon über diesen Kommunikationsweg. Der Vertragspartner trägt die Beweislast für den rechtzeitigen und ordnungsgemäßen Zugang der Meldung bei Procilon.

Meldungen, die über andere Kommunikationswege eingehen, gelten nicht als zugegangen und entfalten keine Wirkung im Hinblick auf vereinbarte Reaktions- oder Bearbeitungszeiten.

Akzeptierte Kommunikationssprache ist Deutsch.

Störungsmeldungen sind als solche eindeutig zu kennzeichnen und inhaltlich so zu beschreiben, dass eine sachgerechte Bearbeitung möglich ist. Procilon ist berechtigt, die Berechtigung beziehungsweise Autorisierung des Meldenden zu überprüfen.

Die Einzelheiten zur Ausgestaltung des Supports ergeben sich abschließend aus dem jeweils vereinbarten Servicepaket bzw. SLA.

6 Mitwirkungspflichten des Vertragspartners

Der Vertragspartner informiert den Service und Support der Procilon bei Auftreten von Störungen oder Fehlern der Software unverzüglich schriftlich unter Nutzung eines der von Procilon bereitgestellten Fehlermeldeverfahren.

Der Vertragspartner unterstützt Procilon in dem zur Fehleridentifizierung und Fehlerbehebung erforderlichen Umfang. Kommt der Vertragspartner seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, ist procilon berechtigt, die Leistungserbringung auszusetzen. Vereinbarte Reaktions- und Bearbeitungszeiten sind für die Dauer der fehlenden Mitwirkung gehemmt.

Soweit vereinbart, gewährt der Vertragspartner Procilon den notwendigen Zugang zu dem Referenzsystem oder dem Produktivsystem. Dies umfasst einen Online-Zugriff sowie, sofern erforderlich, auch einen Zugang vor Ort. Darüber hinaus stellt der Vertragspartner Procilon unverzüglich alle verfügbaren Informationen und Unterlagen zur Verfügung, die geeignet sind, Art, Ursache und Auftreten der Störung oder des Fehlers nachvollziehbar zu machen und eine Reproduzierbarkeit zu ermöglichen.

Hierzu zählen insbesondere folgende Angaben und Unterlagen:

- Benennung eines zuständigen und zur Störungsmeldung berechtigten Ansprechpartners
- Angaben zur eingesetzten Betriebssystemplattform einschließlich Release- und Service-Pack-Ständen sowie zu den verwendeten Softwareversionen
- Überlassung der Ein- und Ausgabedaten oder Dateien, bei deren Verarbeitung der Fehler aufgetreten ist

- Bereitstellung relevanter Trace- und Logging-Informationen der Software auf Server- und oder Client-Seite
- Beschreibung der eingesetzten Konfigurationsdateien
- Überlassung von Systemprotokollen, Speicherauszügen, Zwischen- und Testergebnissen sowie sonstiger zur Fehleranalyse geeigneter Unterlagen

Die Anonymisierung der bereitgestellten Informationen sowie die Durchführung einer vollständigen Datensicherung liegen ausschließlich in der Verantwortung des Vertragspartners.

7 Leistungsabgrenzung

Im Rahmen der in den SLA-Dokumenten beschriebenen Leistungen ist Procilon nicht zur Beseitigung von Störungen oder Mängeln verpflichtet, soweit diese nicht in der von Procilon bereitgestellten Software begründet sind. Dies gilt insbesondere für Störungen oder Mängel, die auf äußere Einflüsse, höhere Gewalt, Bedienungsfehler, unsachgemäße Nutzung oder sonstige Umstände aus dem Verantwortungsbereich des Vertragspartners zurückzuführen sind. Hierzu zählen unter anderem die Nutzung der Software in einer nicht freigegebenen DV-Umgebung, eigenmächtige Änderungen der Software durch den Vertragspartner oder Dritte sowie Beschädigungen außerhalb des Einflussbereichs von Procilon. Eine weitergehende Analyse oder Ursachenforschung außerhalb des Verantwortungsbereichs von procilon ist nicht geschuldet.

8 Sonstiges

Procilon ist berechtigt, zur Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen Subunternehmer oder sonstige Dienstleister mit Sitz in Deutschland oder einem Mitgliedstaat der Europäischen Union einzusetzen. Die Verantwortung von Procilon für die ordnungsgemäße Leistungserbringung gegenüber dem Vertragspartner bleibt hiervon unberührt.

Änderungshistorie

20.12.2024	Version 1.0	Erstellung	T. Wichmann
15.04.2026	Version 2.0	Überarbeitung, Konkretisierung	U. Zenker