

# Unterstützungsbeschreibung applikatorische Betriebsführung für Mindbreeze InSpire

Mindbreeze GmbH

Österreichisches Recht

Gültig ab 01.04.2026



Copyright ©

Mindbreeze GmbH, A-4020 Linz, 2026.

Alle Rechte vorbehalten. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

Diese Unterlagen sind öffentlich. Durch die Übermittlung und Präsentation dieser Unterlagen alleine werden keine Rechte an unserer Software, an unseren Dienstleistungen und Dienstleistungsergebnissen oder sonstigen geschützten Rechten begründet.

Die Weitergabe, Veröffentlichung oder Vervielfältigung ist nicht gestattet.

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Differenzierung, z. B. Benutzer/-innen, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

## 1. Systeme und Lokationen

### Systeme des Kunden

Mindbreeze erbringt die vertragsgegenständlichen Leistungen ausschließlich für die folgenden Systeme des Kunden:

#### Produktivsystem

- Mindbreeze InSpire Services

## 2. Vollständiges Leistungsverzeichnis

Mindbreeze erbringt im Rahmen dieser Vereinbarung die in diesem Kapitel abschließend genannten Leistungen. Die verwendeten Abkürzungen zu Häufigkeit und Zeitfenster sind in folgenden Tabellen beschrieben:

### Häufigkeit

Abkürzung	Beschreibung
E	Einmalige Durchführung bei Vertragsbeginn (im ersten Monat)
T	Täglich
W	Wöchentlich
M	Monatlich
B	Bei Bedarf

### Zeitfenster

Abkürzung	Beschreibung
K	In der vereinbarten Betriebsführungszeit <ul style="list-style-type: none"><li>• Montag – Donnerstag von 8:15 bis 17:15 (CEST)</li><li>• Freitag von 8:15 bis 15:15 (CEST)</li></ul>
W	In einem mit dem Auftraggeber abzustimmenden Wartungsfenster

Mindbreeze schuldet die Erbringung der Leistungen gemäß dieser Unterstützungsbeschreibung ausschließlich gemäß der voranstehenden Betriebsführungszeit im Ausmaß von monatlich bis zu 40 Stunden, deren Einteilung ausschließlich Mindbreeze obliegt.

<b>Allgemein</b>			
<b>Tätigkeit</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>Zeitfenster</b>	<b>Zustimmung AG</b>
Jour Fixe Termine (telefonisch)	M	-	-
Installation von durch den Kunden bereitgestellten Hotfixes/Patches für Mindbreeze InSpire	B	K	ja
Installation von durch den Kunden bereitgestellten Softwarekomponenten für Mindbreeze InSpire	B	K	ja
Installation von durch den Kunden bereitgestellten Lizenzschlüssel für Mindbreeze InSpire	B	K	ja
Eskalation an das zentrale Problemmanagement des Kunden	B	K	-

<b>Betriebssystem</b>			
<b>Tätigkeit</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>Zeitfenster</b>	<b>Zustimmung AG</b>
Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Fehlerprotokolle	T	K	-
Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Systemauslastung und Suche nach Auslastungsspitzen mit Fabasoft app.telemetry, beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozessor</li> <li>• Datenträger</li> <li>• Speicher</li> <li>• Netzwerk</li> </ul>	T	K	-

<b>Mindbreeze InSpire</b>			
<b>Tätigkeit</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>Zeitfenster</b>	<b>Zustimmung AG</b>
Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Mindbreeze InSpire Fehlerprotokolle	T	K	-

Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Systemauslastung mit Fabasoft app.telemetry und Suche nach Auslastungsspitzen von Mindbreeze InSpire, beispielsweise <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thread-Auslastung</li> <li>• Cache-Auslastung</li> <li>• Durchschnittliche Größe der übertragenen Dokumente</li> <li>• Maximale Größe der übertragenen Dokumente</li> <li>• CPU-Verbrauch der Prozesse von Mindbreeze InSpire</li> <li>• Speicherverbrauch der Prozesse von Mindbreeze InSpire</li> </ul>	T	K	-
Kontrolle der Indices von Mindbreeze InSpire	B	K	-
Anregungen (per E-Mail genügt) für mögliche vom Kunden zu veranlassende Performance-Tuning-Maßnahmen im Falle einer wesentlichen Verschlechterung der Antwortzeiten der Suche	B	K	-
Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Verfügbarkeit von Mindbreeze InSpire mit Fabasoft app.telemetry	T	K	-
Beobachtung und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen des Antwortzeitverhaltens von Mindbreeze InSpire mit Fabasoft app.telemetry	T	K	-
Erstanalyse und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen von auffälligen Anfragen von Mindbreeze InSpire mit Fabasoft app.telemetry	B	K	-
Kontrolle und Durchführung daraus notwendiger Maßnahmen der Gültigkeit von installierten Lizenzschlüsseln für Mindbreeze InSpire	M	K	-
Zusammenarbeit mit dem Applikationsbetrieb und Support des Kunden im Rahmen der Erfüllung der applikatorische Betriebsführung	B	K	

Die Leistungen werden ausschließlich in den Lokationen der Mindbreeze über eine Remote-Verbindung erbracht. Die entsprechenden Einrichtungen für diese Remote Verbindung zu den Systemen des Kunden werden vom Kunden kostenfrei, rechtsmängelfrei, funktionsfähig und in einer von Mindbreeze definierten Eigenschaft bereitgestellt und auf Vertragsdauer vorgehalten. Alle erforderlichen Security Vorkehrungen für diese Remote Verbindung liegen in der Verantwortung des Kunden. Die Security Vorkehrungen für die Verwahrung des für die Remote Verbindung notwendigen physischen Authentifizierungsgerätes (beispielsweise RSA Token) trifft Mindbreeze. Während der Dauer des Ausfalls oder der Störung der Remote Verbindung oder der dafür notwendigen externen Technologien (z.B. Internet) ruht die Leistungspflicht von Mindbreeze aus diesem Vertrag. Soweit es Mindbreeze ohne wesentliche Mehrleistung zumutbar ist, Leistungen aus der Zeit, in der ihre Leistungspflichten ruhen, aufzuholen, wird Mindbreeze dies tun.

Für die schadenersatzrechtlichen Regelungen aus diesem Vertragsverhältnis gelten die gesetzlichen Bestimmungen mit der Maßgabe, dass Mindbreeze im Fall der Verletzung seiner Warn- und Hinweispflicht und / oder im Fall des Datenverlustes ausschließlich für Fälle grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz schadenersatzrechtlich haftet.

### 3. Nicht umfasste Leistungen und Bereiche und Mitwirkungspflichten des Kunden

Leistungen, welche unter Punkt 2. „Vollständiges Leistungsverzeichnis“ nicht angeführt sind, sind nicht Bestandteil des Leistungsumfanges. Ausdrücklich nicht Gegenstand des Leistungsumfanges sind demnach Leistungen und Bereiche wie insbesondere

- Herbeiführung oder Beibehaltung einer bestimmten Systemverfügbarkeit oder Systemperformance (SLA)
- Konzeption und Umsetzung von Security Lösungen, Virenschutz
- Konzeption, Umsetzung, Durchführung und Kontrolle der Sicherungslösung (Backup, Restore, Disaster Recovery), Verfügbarkeit, Manipulation und Aufbewahrung der Sicherungsmedien, Durchführung von periodisch erforderlichen Restore-Tests auf gesonderten Testsystemen
- Beschaffenheit und Eigenschaften (Funktionalitäten) der Hard- und Software
- Physischer Zutrittsschutz, Haustechnik, einschließlich Klimatisierung und (ununterbrechbarer) Stromversorgung
- Netzwerkbetrieb und –wartung, Hardwarebetrieb, Konfiguration und Administration der SAN und NAS Komponenten
- Mobile und stationäre PC-Arbeitsplätze (Hardware und Software)
- Telekommunikationseinrichtungen, Internet-Zugang, Hosting von Webseiten, File- und Printservices (Druckerinstallation, Einrichtung, Betreuung clientseitig)
- Überprüfung der korrekten und vollständigen Lizenzierung von Softwareprodukten
- Helpdesk, Hotline, allgemeiner technischer Support, Endanwender Support
- Performancetuning-Maßnahmen (über Punkt II, Vollständiges Leistungsverzeichnis, hinausgehend)

Den Kunden trifft informationsseitig eine vertraglich vereinbarte Mitwirkungspflicht. Er hat die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Problemstellungen zu treffen. Hierzu gehört vor allem die Anfertigung von Berichten, von Systemprotokollen und Speicherausügen, die Bereitstellung der betroffenen Eingabe- und Ausgabedaten, von Zwischen- und Testergebnissen und andere zur Veranschaulichung der Problemstellung geeignete Unterlagen und Informationen. Diese Mitwirkungsverpflichtung umfasst insbesondere jene Agenden und Informationen darüber, die außerhalb der Betriebsführungstätigkeit von Mindbreeze liegen, daher insbesondere Informationen aus der eigenen Betriebsführungstätigkeit des Kunden. Ziel dieser Mitwirkungspflicht des Kunden ist, aus diesen Bereichen, die in der Sphäre des Kunden liegen, Mindbreeze eine jeweils letztaktuelle, vollständige Dokumentation zur Verfügung zu stellen und vorzuhalten.

Der Kunde wird die auf Seite des Kunden bestehende Support Infrastruktur zu IT Firmen (beispielsweise Hardware Support, Mindbreeze Support, gegebenenfalls bestehende Online-Supportinfrastrukturen etc.) im Zuge des zentralen Problemmanagements auf Vertragsdauer aufrechterhalten. Leistungen aus der Support Infrastruktur können aus diesem Vertrag nicht beansprucht werden.

Auf Grund von Verletzungen der Mitwirkungspflichten des Kunden entstandene Verzögerungen gehen nicht zulasten von Mindbreeze.

## 4. Eskalationswege/Zentrales Problemmanagement

Die Kontaktdaten von Mindbreeze lauten wie folgt:

<https://tickets.mindbreeze.com> oder per E-Mail: [support@mindbreeze.com](mailto:support@mindbreeze.com).

Die Kontaktdaten des Kunden sowie die Kontaktdaten der Personen oder E-Mail-Adressen, die Mindbreeze im Falle von Problemen kontaktieren soll, sind vom Kunden separat anzugeben. Dies bildet die zentrale Problemmanagementstelle des Kunden.

Werden im Zuge der vertragsgegenständlichen Leistungen Probleme mit Hardware, Netzwerk, Standardsoftware festgestellt, so werden diese von Mindbreeze telefonisch oder über E-Mail an die zentrale Problemmanagementstelle des Kunden übermittelt.

Eine derartige Übermittlung erfolgt auch, wenn Probleme mit anderen nicht im Leistungsbereich dieser Vereinbarung liegenden Systemkomponenten festgestellt werden, sofern diese im Zusammenhang mit den von dieser Vereinbarung betroffenen Mindbreeze-Softwareprodukten stehen.

Der Kunde und Mindbreeze werden hierfür ein geeignetes Format der Meldung abstimmen. Dieses Format wird auch Detailinformationen für eine erste Problemeingrenzung vorsehen. Der Kunde wird das Problemmanagement mit Drittfirmen administrieren. Eine direkte Kontaktaufnahme von Mindbreeze mit Drittfirmen (wie Microsoft, etc.) erfolgt nicht. Die Installation, den Support und die Wartung der Hard- und Software des Kunden veranlasst der Kunde in Abstimmung mit Mindbreeze.