

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der IntelliShop AG für den Standardsupport

Stand: Oktober 2017

## Geltungsbereich

Sämtliche Lieferungen und Leistungen der IntelliShop AG, Amalienbadstraße 41, 76227 Karlsruhe (nachfolgend „Anbieter“) im Bereich des Standardsupports an ihre Kunden erfolgen ausschließlich auf der Grundlage der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der **Bedingungen über die Softwarepflege** in ihrem zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Fassung. Die Bedingungen über den Standardsupport und die Softwarepflege sind insofern miteinander gekoppelt, dass dieser Standard-Support-Vertrag zwingend einen gültigen Software-Pflegevertrag voraussetzt, sich mit diesem verlängert und bei dessen fristgerechter oder außerordentlichen Kündigung immer automatisch mit gekündigt wird.

Sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart, finden abweichende Geschäftsbedingungen keine Anwendung.

Kunden im Sinne dieser Geschäftsbedingungen sind sowohl Verbraucher als auch Unternehmer im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuchs.

Supportleistungen aus dem Softwarepflegevertrag beziehen sich ausschließlich auf die Lizenzen, die dem Softwarepflegevertrag unterliegen. Lizenzen, für die keine kostenpflichtige Wartung mittels des Softwarepflegevertrags vereinbart worden sind oder die nicht auf den Kunden mittels **Lizenzschein(en)** ausgestellt sind, haben keinen Supportanspruch aus diesem Standard-Support-Vertrag.

## § 1 Gegenstand

- 1) Gegenstand dieser Bedingungen ist die Bereitstellung einer Hotline und von definierten, individuellen Supportleistungen für den Kunden, die nicht durch die Weiterentwicklung der Software sowie Mängel- & Fehlerbeseitigung mittels Wartungs-Releases abgedeckt sind.
- 2) Bei diesen individuellen Supportleistungen handelt es sich um die Unterstützung des Kunden zum reibungslosen Betrieb der lizenzierten Software.
- 3) Ein Support für im Zusammenhang mit der lizenzierten Software genutzten Hard- & Software- sowie Hosting-Lösungen von Drittanbietern werden vom Anbieter im Rahmen dieses Standard-Support-Vertrages ausdrücklich nicht geschuldet und geleistet, selbst wenn dieser als Vermittler oder Wiederverkäufer solcher Leistungen auftritt.
- 4) Die Unterstützungsleistungen beziehen sich immer und ausschließlich auf die im **Softwareüberlassungsvertrag** (und/oder Lizenzschein) vereinbarten und durch eventuelle Nachträge fortgeschriebene Funktionalität und Einsatzzweck der Software bei bestimmungsgemäßer Anwendung in vertraglich vorgesehener Systemumgebung.

- 5) Die Pflichten aus dem Standard-Support-Vertrag gelten nur bei ausschließlicher Wartung der Software durch den Anbieter und der Installation sowie dem Betrieb auf einem mit dem Anbieter abgestimmten Serversystem, das den bekannt gegebenen Systemvoraussetzungen entspricht. Bei einem unbegleiteten Eingriff des Kunden in den Programmcode der lizenzierten Software leistet der Anbieter keinerlei Gewähr für die Beseitigung von Fehlern.
- 6) Die in diesem Standard-Support-Vertrag definierten Leistungen erbringt der Anbieter ab Vertragsschluss des Software-Pflegevertrages, jedoch nicht vor tatsächlichem Einsatz der Software beim Kunden.

## **§ 2 Standard-Supportleistungen**

- 1) Der Anbieter stellt als Grundlage für die Supportleistungen sowohl eine dedizierte Hotline-Nummer, eine Service-E-Mail-Adresse, eine Faxnummer sowie ein komfortables Online-Ticketsystem zur Verfügung.
- 2) Der Anbieter wird auf die schriftlich, per Telefax, E-Mail oder per Ticketsystem eingehenden Supportanfragen, Beratungswünsche und Fehlermeldungen gemäß den definierten Wartungs- und Reaktionszeiten antworten. Die Hilfestellungen / Problemlösungen für den Kunden erfolgen immer auf dem schnellsten Weg. Soweit sich aus der Fehlermeldung des Kunden nichts anderes ergibt, wird die Beratung jeweils an die Absenderadresse erfolgen.
- 3) Der Anbieter stellt dem Kunden nach Eingang / Öffnung eines Support-Vorganges unmittelbar per E-Mail eine Support-Ticketnummer zu oder nennt diese dem Kunden auf Wunsch telefonisch. Der Kunde bezieht sich bei fortlaufenden Fragen zu diesem Vorgang selbstständig auf die übermittelte Support-Ticketnummer und schließt nach Beendigung des Vorgangs, in der Regel nach Problemlösung, über den WebDesk-Zugang des Ticketsystems das Support-Ticket. Mit der stichwortartigen Eingabe des Vorgangs und der Lösung sowie der darauffolgenden Zustellung der Report-E-Mail an den Kunden gilt der Vorgang als dokumentiert. Mit dem Schließen des Support-Tickets seitens des Kunden gilt die förmliche Bestätigung der korrekten Leistungserbringung als gegeben (Abnahme der Supportleistungen).
- 4) Dem Kunden steht zu den definierten Wartungszeiten (s. § 4) eine telefonische Hotline zur Verfügung, bei der der Lizenznehmer Beratungswünsche und Fehlermeldungen äußern kann. Sofern möglich, wird der Lizenznehmer direkt beraten. Ist dies nicht möglich, erfolgt ein Rückruf durch einen Mitarbeiter von IntelliShop bei dem Lizenznehmer.

## **§ 3 Optionale Supportleistungen**

- 1) Der Anbieter wird auf Anforderung des Kunden einen qualifizierten Mitarbeiter spätestens fünf Werktage nachdem der Kunde den persönlichen Vor-Ort-Service beim Anbieter schriftlich, per Telefax, per E-Mail oder telefonisch angefordert hat, zu dem Kunden entsenden. Reisekosten und Beratungsleistungen werden dabei gesondert gemäß der gültigen Preisliste (bzw. abweichenden, schriftlichen Honorarvereinbarungen) abgerechnet.
- 2) Änderungs- oder Erweiterungs-Leistungen (Change Requests), basierend auf einer durch ein Support-Ticket erstellten Aufgabe, sind kostenpflichtig. Nachdem der Anbieter den Aufwand im Ticket (mit entsprechender Bestellnummer) benannt hat, erfolgt die Leistungsbeauftragung durch den Kunden ebenfalls über das Ticket-System. Die Abnahme erfolgt mit dem Abschluss des Support-Tickets durch den Kunden.

- 3) Der Anbieter bietet als Ergänzung zu diesem Standard-Software-Vertrag auch optional individuelle Premium-Support-Verträge mit erweiterten Wartungszeiten, verkürzten Reaktionszeiten, zusätzlichen Supportleistungen und eigenen 24/7-VIP-Hotlinenummern an. Diese individuellen Premium-Verträge sind kostenpflichtig und bedingen als Grundlage jeweils einen gültigen Software-Pflegevertrag samt Standard-Support-Vertrag.

#### § 4 Wartungszeiten

Supportleistungen werden von Montag bis Freitag, von 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr erbracht (Supportzeiten). Samstage, Feiertage in Deutschland bzw. Baden-Württemberg gelten nicht als Supportzeiten, ebenso wie die Zeit vom 23. Dezember bis 06. Januar.

#### § 5 Reaktionszeiten

Reaktionszeit innerhalb der Wartungszeiten nach Eingang von Fehlermeldung, ab der IntelliShop in der Regel mit der Fehlerbeseitigung beginnt:

Fehlerklasse	Reaktionszeit
<b>Schwerer Programmfehler</b>	2 Arbeitsstunden
<b>Mittlerer Programmfehler</b>	2 Arbeitstage
<b>Leichter Programmfehler</b>	4 Arbeitstage

Geht eine Fehlermeldung außerhalb der Wartungszeiten ein, beginnt die Zählung der Reaktionszeit mit Beginn der Wartungszeit am nächsten Werktag.

Bei allen Fehlerbehebungen sowie bei Softwarepatches (z.B. Sicherheitspatches) sind zwingend die zwischen IntelliShop und dem Lizenznehmer vereinbarten Prozesse (Freigabe- und Deploymentprozesse) einzuhalten.

#### § 6 Fehlerklassen

Für die Einklassifizierung von Fehler- & Mängelmeldungen und die damit verbundenen Reaktionszeiten (s. §5) gelten folgende Fehlerklassen als vereinbart:

- 1) **Schwerer Programmfehler** (Priorität 1): Eine notwendige Softwarekomponente ist auch nach erneutem Hochfahren des Systems nicht lauffähig und es besteht Termindruck da der Bestellprozess nicht durchgeführt werden kann.
- 2) **Mittlerer Programmfehler** (Priorität 2): Die Funktionsfähigkeit des Systems ist beeinträchtigt und eine notwendige Komponente ist nicht einsatzfähig, es besteht jedoch kein Termindruck bzw. die Komponente ist einsatzfähig, aber der eigentliche Betrieb ist funktional eingeschränkt.

- 3) **Leichter Programmfehler** (Priorität 3): Es besteht keine wesentliche Beeinträchtigung; eine oder mehrere Softwarekomponenten weichen aber von der gewünschten Funktionalität ab bzw. alle Komponenten arbeiten korrekt, es besteht aber der Bedarf nach Modifikationen der Systems oder der Systemkonfiguration.

Die Klassifizierung erfolgt nach Meldung eines Fehlers durch den Anbieter. Im Streitfall kann diese Klassifizierung durch einen unabhängigen Sachverständigen überprüft werden.

### **§ 7 Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers**

- 1) Der Kunde wird Fehler der Software, nachdem diese im Betrieb aufgefallen sind, unverzüglich dem Anbieter über einen der vereinbarten Kommunikationswege mitteilen.
- 2) Für den Fall, dass der Anbieter für die Supportleistungen Daten oder Auskünfte des Kunden benötigt, wird dieser die Informationen unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 5 Werktagen, zur Verfügung stellen. Der Kunde ist jedoch nur dazu verpflichtet, die verfügbaren Daten zur Verfügung zu stellen, oder solche, die er ohne Probleme erlangen kann. Verzögerungen aus der Bereitstellung von Daten seitens des Kunden entbinden den Anbieter von der Leistungserbringungsfrist bis zum Eingang der Informationen. Der Anbieter wird den Kunden frühzeitig auf einen solchen Mangel (Zulieferungspflicht) hinweisen.
- 3) Soweit der Anbieter für die Behebung von Fehlern des Programmcodes die Mithilfe des Kunden benötigt, ist dieser verpflichtet, ausreichend qualifizierte Mitarbeiter mit der Mitwirkung an der Fehlerhebung zu betrauen.

### **§ 8 Anwendbares Recht/Gerichtsstand**

Auf dieses Vertragsverhältnis findet deutsches Recht Anwendung. Für sämtliche Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis ist Karlsruhe als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.

### **§ 9 Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein oder werden, berührt dies nicht die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame oder nichtige Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem rechtlich und wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.