

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Besonderer Teil: Support

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln grundsätzliche Fragen der Abwicklung von Dienstleistungen der koennen & handeln gmbh (im Folgenden koennen & handeln genannt) für ihre Kunden. koennen & handeln erbringt im rechtlichen Sinne sehr unterschiedliche Dienstleistungen.

koennen & handeln hat daher ihre Geschäftsbedingungen in einen **Allgemeinen Teil** und **Besondere Teile** aufgeteilt, die jeweils nur bei bestimmten Leistungen gültig sind.

§ 1 Vertragsgegenstand, Vertragsschluss

koennen & handeln erbringt unter dem vorliegenden Besonderen Teil „**Support**“ Leistungen, die im Rahmen der Leistungsvereinbarung im Einzelnen zu beschreiben sind.

Der Vertrag kommt mit Unterzeichnung einer Leistungsvereinbarung (LV) durch die Parteien zustande.

§ 2 Leistungsumfang

koennen & handeln unterscheidet zwei verschiedene Supportmodelle: Support-Tickets mit für den Kunden reservierten und eingeplanten Kontingenten und ein rein aufwandbezogenes Modell.

2.1 Support-Ticketsystem mit Kontingent

2.1.1 Support-Tickets ermöglichen es dem Kunden die Beratungskompetenz von koennen & handeln im Rahmen von einzelnen Anfragen in Anspruch zu nehmen. Zu diesem Zweck schließt der Kunde mit koennen & handeln eine entsprechende LV, die die von koennen & handeln zu erbringenden Beratungsleistungen konkretisiert. Nicht genutzte Anfragen verfallen am Ende der genannten Geltungszeiträume.

2.1.2 Der Support steht dem Kunden von Montag bis Freitag (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) in der Zeit von 8.00 bis 18.00 Uhr zur Verfügung. koennen & handeln gewährleistet eine erste Reaktion binnen 24 Stunden nach Eingang der Anfrage des Kunden. Ein Ticket entspricht einer Zeiteinheit von 15 Minuten.

2.1.3 Sofern eine einzelne Anfrage des Kunden mehrere unterscheidbare Anfragen enthält, ist koennen & handeln berechtigt, diese Anfrage auf eine entsprechende Anzahl von Tickets im Sinne des Ticketsystems aufzuteilen.

2.1.4 Im Rahmen dieses Supports erbringt koennen & handeln keinen technischen Support vor Ort, sondern stellt den nachfolgend näher beschriebenen Support ausschließlich über die Beantwortung der Kundenanfragen per E-Mail oder per telefonischem Rückruf zur Verfügung.

2.1.5 Eine Fehlerbeseitigung ist im Rahmen von Support-Tickets nicht geschuldet und insbesondere nicht zugesichert.

2.1.6 Der Support beinhaltet ausschließlich die folgenden Leistungen:

- a. Hilfe bei der Bedienung und Handhabung des Software-Systems
- b. im Falle einer Störung des Software-Systems, welches vom Kunden selbst betrieben wird: Problemeingrenzung und Hinweise auf etwaige Handlungsmöglichkeiten, ggfs. mit entsprechender Anleitung zur Selbsthilfe

2.2 Support auf Aufwandsbasis

2.2.1 Der Support auf Aufwandsbasis ermöglicht es dem Kunden, auf Basis einer zeitbezogenen Abrechnung die Beratungskompetenz von koennen & handeln in Hinsicht auf eine von koennen & handeln oder dem Kunden selbst gehostete Software-Plattform in Anspruch zu nehmen. Zu diesem Zweck schließt der Kunde mit

koennen & handeln mittels entsprechender LV einen unbefristeten Vertrag über die Inanspruchnahme der nachfolgend näher beschriebenen Leistungen auf Basis einer zeitbezogenen Abrechnung, wobei in 15-Minuten-Einheiten abgerechnet wird.

2.2.2 Der Support steht dem Kunden von Montag bis Freitag (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) in der Zeit von 8.00 bis 18.00 Uhr zur Verfügung. koennen & handeln gewährleistet eine erste Reaktion binnen 24 Stunden nach Eingang der Anfrage des Kunden.

2.2.3 Der Support umfasst zunächst die in der LV vereinbarten Leistungen und wird durch den Kunden per E-Mail-Anfrage initiiert. Er wird durch koennen & handeln via E-Mail oder via Telefon erbracht, per Zeiterfassung nachgehalten und abgerechnet.

2.2.4 Eine Fehlerbeseitigung ist im Rahmen des Supports auf Aufwandsbasis nicht geschuldet und insbesondere nicht zugesichert.

§ 3 Keine Fehlerbeseitigung im Rahmen der Supportleistungen

Eine Fehlerbeseitigung (Hardware, Betriebssoftware, Software) eines vom Kunden gehosteten Servers (Hosting auf Kundensystem/ ASP-Hosting) ist allein aufgrund eines zwischen koennen & handeln und dem Kunden vereinbarten Hosting-Vertrages geschuldet und von der nach dem Hosting-Vertrag geschuldeten Vergütung abgegolten. Näheres hierzu regelt eine entsprechende LV sowie der Besondere Teil Hosting (Hosting auf Kundensystem/ ASP-Hosting) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sofern im Rahmen des Supports ein Fehler in der vom Kunden eingesetzten Software festgestellt wird, kann zwischen den Parteien eine Einzelleistung (Softwareentwicklung) zur Behebung des Fehlers gesondert vereinbart werden.

§ 4 Entgelte

Die im Rahmen des Supports entstehenden Entgelte ergeben sich aus der zwischen den Parteien geschlossenen LV.

§ 5 Vertragsdauer/Kündigung

5.1 Support-Ticketsystem mit Kontingent

Soweit die zwischen den Parteien geschlossene LV keine anderweitigen Regelungen enthält, hat der Vertrag eine Grundlaufzeit von sechs Monaten. Er kann mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Grundlaufzeit von beiden Parteien gekündigt werden. Wird er nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich automatisch um jeweils einen weiteren Monat. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5.2 Support auf Aufwandsbasis

Soweit die zwischen den Parteien geschlossene Leistungsvereinbarung (LV) keine anderweitigen Regelungen enthält, gilt der Vertrag als auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann jederzeit von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Sofern eine Behebung für koennen & handeln absehbar länger als vier Stunden Zeitaufwand erfordert, erhält der Kunde nach einer ersten kostenpflichtigen Analyse eine Abschätzung des Zeitaufwands, welche durch den Kunden vor Beginn der Ausführung zu bestätigen ist.

Stand: September 2021