

## Sonderbedingungen „Support“ der copago GmbH & Co. KG

Diese Sonderbedingungen ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma copago GmbH & Co. KG in Bezug auf das Thema „Support“.

### § 1 Geltungsbereich

Bezüglich des Geltungsbereiches wird auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma copago GmbH & Co. KG (im Folgenden „AGB“ genannt) verwiesen.

### § 2 Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand ist die Erbringung von Supportdiensten nach Maßgabe der nachfolgenden Sonderbedingungen. Die Auftragnehmerin erbringt sowohl einen Einrichtungssupport als auch einen dauerhaften Support während des Betriebs der Software beim Auftraggeber.

### § 3 Entgelt

- (1) Die Höhe des Entgelts richtet sich nach der Auftragsbestätigung oder dem Angebot der Auftragnehmerin.
- (2) Das Entgelt ist monatlich im Voraus bis spätestens zum fünften Werktag eines jeden Monats zu zahlen.

### § 4 Voraussetzungen

- (1) Der Auftraggeber ist verpflichtet, der Auftragnehmerin einen Fernwartungszugang zur Verfügung zu stellen.
- (2) Der Auftraggeber ist verpflichtet, für seine Supportanfrage eine der folgenden Kontaktmöglichkeiten zu nutzen:
  - Support-Hotline mit Anrufbeantworter (+49 (0)208 777 250 77)
  - E-Mail an support@copago.de
  - Online-Ticketsystem (<http://support.copago.de>)
    - o Zugangsdaten können bei der Auftragnehmerin beantragt werden

- (3) Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass während der Laufzeit des Supportverhältnisses regelmäßig Monitoring-Infos an die Auftragnehmerin übertragen werden.

## § 5 Umfang des Supports

- (1) Der Support beschränkt sich auf die telefonische Unterstützung sowie die Unterstützung per Fernwartung. Vor-Ort-Support erfolgt nur nach gesonderter Beauftragung.
- (2) Der Support umfasst die folgenden Leistungen:
- Beantwortung von Anwenderfragen zu copago-Softwareprodukten und zu von copago oder von einem copago-Partner gelieferten Hardware
  - Problemanalyse und Fehlersuche in Bezug auf copago-Softwareprodukte
  - Diagnose von Ausfällen und Problemen der von copago oder einem copago-Partner gelieferten Hardware
  - Weitergabe von Störungen an den Hardwarehersteller, sofern für das Gerät ein Vor-Ort-Service-Paket des Herstellers gebucht wurde und noch gilt
  - Updates aufgrund von Softwarefehlern
- (3) Der Support umfasst insbesondere nicht die folgenden Leistungen:
- Schulungen in Bezug auf copago-Softwareprodukte
  - Support von Fremdhardware (z.B. Router, nicht von copago oder einem copago-Partner gelieferte Hardware)
  - Releasewechsel
  - Infrastruktur, Remotezugänge und Betriebssysteme
  - Projektarbeiten und Softwareentwicklungen

## § 6 Support-Stufen und Reaktionszeiten

- (1) Supportmeldungen werden wie folgt eingestuft:

Stufe 1:

Die Software ist im Echtbetrieb zum Stillstand gekommen und ist als Ergebnis einer schwerwiegenden Funktionsstörung nicht in der Lage, Daten zu verarbeiten.

Stufe 2:

Die Software hat ein Problem, das eine schwerwiegende Unterbrechung wesentlicher Funktionen zur Folge hat und nicht vorübergehend, etwa durch eine Umgehung beseitigt werden kann.

Stufe 3:

Die Software hat ein für die Grundfunktion nicht kritisches Problem, bei dem der Auftraggeber in der Lage ist, nach wie vor mit dem System zu arbeiten und/oder eine Umgehung möglich ist.

Stufe 4:

Anfragen zur Bedienung der Software.

- (2) Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, während der Hotline-Zeiten von Montag bis Freitag in den Zeiten von 05:00 Uhr bis 21:00 Uhr mit folgenden Reaktionszeiten auf Supportmeldungen zu reagieren:
  - Supportmeldung der Stufe 1: höchstens vier Stunden;
  - Supportmeldung der Stufe 2: höchstens acht Stunden;
  - Supportmeldung der Stufe 3: höchstens zwölf Stunden;
  - Supportmeldung der Stufe 4: bis zum Ablauf des nächsten Werktags.
- (3) Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, Samstags, Sonntags und Feiertags in den Zeiten von 05:00 Uhr bis 21:00 Uhr einen Notfallsupport zur Verfügung zu stellen und innerhalb einer angemessenen Zeit zu reagieren.
- (4) Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, außerhalb der unter Absatz 2 bezeichneten Hotline-Zeiten ab dem Beginn des nächsten Werktages innerhalb der unter Absatz 2 bezeichneten Supportzeiten zu reagieren.
- (5) Die in Absatz 2, 3 und 4 bezeichnete Reaktion kann in einer Nachricht des technischen Personals oder in der Beseitigung der Störung liegen.

## § 7 Beendigung des Supportverhältnisses

Das Supportverhältnis kann jederzeit mit einer Frist von 6 Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Nach Beendigung des Supportverhältnisses werden Supportleistungen der Auftragnehmerin nach dem jeweiligen Aufwand abgerechnet.