

Sonderbedingungen „Support“ der copago AG

Diese Sonderbedingungen ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma copago AG in Bezug auf das Thema „Support“ und gelten ausschließlich, wenn die Auftraggeberin eine Supportvereinbarung mit der Auftragnehmerin getroffen hat. Sofern keine Supportvereinbarung abgeschlossen wurde, berechnet die Auftragnehmerin alle erbrachten Leistungen nach Aufwand.

§ 1 Geltungsbereich

Bezüglich des Geltungsbereiches wird auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma copago AG (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.
- (4) Die Auftragnehmerin setzt voraus, dass der Auftraggeber nach Beauftragung der copago Produkte eine Schulung und Projekteinführung durch copago oder einen qualifizierten copago Partner in Anspruch nimmt.

§ 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 (nur für geschultes Personal)
 - 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, EC-Terminals, nicht von copago oder einem copago-Partner gelieferte Hardware)
- Releasewechsel
- Infrastruktur, Remotezugänge und Betriebssysteme
- Projektarbeiten und Softwareentwicklungen
- Installation und Inbetriebnahme von EC-Terminals sowie Beantwortung von Fragen zur Einrichtung von EC-Terminals, insbesondere IP-Adresse, DFÜ-Verwaltung und ZVT Einrichtung

§ 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. Als Feiertage gelten die gesetzlichen Feiertage in Deutschland, im Bundesland NRW.

(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 Zusatzleistungen

(1) Leistungen, die nicht im oben definierten Support-Umfang enthalten sind, berechnet die Auftragnehmerin nach Aufwand.

- (2) Außerhalb der Supportzeiten berechnet die Auftragnehmerin dem Auftraggeber folgende Zuschläge für nicht im Leistungsumfang enthaltene Zusatzleistungen:

| | |
|--|------------------|
| montags bis freitags von 05:00 – 07:30 Uhr und von 17:30 – 21:00 Uhr | + 50 % Zuschlag |
| samstags von 05:00 – 21:00 Uhr | + 100 % Zuschlag |
| (3) sonntags, feiertags von 05.00 – 21:00 Uhr | + 200 % Zuschlag |

§ 8 Laufzeit

- (1) Die Laufzeit des Vertrages beträgt 12 Monate und verlängert sich erneut um die Laufzeit, wenn der Vertrag nicht beendet wird, Details dazu regelt § 8 dieser Vereinbarung.

§ 9 Beendigung des Supportverhältnisses

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