Supportbedingungen

Bedingungen für Software-Wartung und Support für Standard-Software der agosense GmbH (nachfolgend „Vereinbarung“ genannt).
Mit Bestellung der agosense GmbH Software-Wartung und Support erkennen Sie diese Supportbedingungen an.

1. Allgemeines

(a) Diese Vereinbarung regelt die Bedingungen und Leistungen der agosense GmbH, Stammheimer Str. 10, 70806 Kornwestheim (nachfolgend „agosense“ genannt) gegenüber dem Kunden, der im Angebot bzw. der Kundenbestellung genannt ist (nachfolgend „Kunde“ genannt). Diese Vereinbarung gilt für Pflege- und Supportleistungen, die von agosense angeboten und die vom Kunden bestellt und bezahlt wurden. Die Vereinbarung gilt nur in Verbindung mit der agosense Software.

(b) agosense erbringt Pflege- und Supportleistungen nur in Verbindung mit den Vereinbarungen aus den Lizenzbedingungen für die Überlassung und Pflege von Standardsoftware (Lizenzbedingungen) sowie den nachfolgenden Bestimmungen für die in der Auftragsbestätigung bezeichneten Software zu dem ebenfalls in der Auftragsbestätigung benannten Lizenzumfang.

(c) agosense stimmt dem Abschluss des Pflegevertrages ausschließlich unter der Bedingung zu, dass der Kunde mit Erhalt der Auftragsbestätigung über die aktuellste Software-Version verfügt.

(d) Vom Kunden an der Software vorgenommene Programmbearbeitungen jeder Art sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.

2. Wartungsleistungen

Die Wartung umfasst folgende Leistungen, die dem Kunden mit jeweils gültigem Pflegevertrag kostenlos bereitgestellt werden:

- Service Packs - z. B. von 2.1.1 auf 2.1.2, verbesserte Software Version. Service Packs sollten nur von den Kunden installiert werden, deren offene Tickets mit dem aktuellen Service Pack gelöst wurden.
- Kleines Update - z. B. von 2.1.1 auf 2.2.0, weiterentwickelte Version der Software. Kleine Updates sollten von allen Kunden installiert werden.
- Großes Update - z. B. von 2.1.1 auf 3.0.0, neues Release oder neue Generation der Software. Große Updates sollten erst nach Kontaktaufname mit dem agosense Support installiert werden.

3. Supportleistungen

Der Support umfasst die Klärung von Fragen beim Einsatz der unterstützten Software; die Aufklärung von Bedienungsfehlern oder ähnlichen Störungen, soweit das über Fernbetreuung möglich ist; die vorübergehende Hilfestellung (Erarbeitung von Umgehungsmaßnahmen) bei Störungen, soweit das ohne Änderung des Quellcodes der unterstützten Software möglich ist. Die Fehlerbehebung ist nicht Teil der Supportleistung. Support zu sonstiger Software wird im Rahmen dieser Vereinbarung nicht geleistet. Die Entscheidung darüber, ob ein Softwarefehler der unterstützten Produkte vorliegt, trifft agosense. agosense legt die Reaktionszeit fest, übernimmt allerdings keine Garantie dafür, dass die Lösung des Problems innerhalb der Reaktionszeit erfolgt. Die Reaktionszeiten werden anhand der vorliegenden Störungsbeseitigungsklassen (siehe 3 (c)) definiert.

(a) Zeiten und Verfügbarkeit

agosense bietet zu folgenden Zeiten Support: Montag bis Freitag von 09:00 - 12:00 Uhr MEZ und von 13:00 - 17:00 Uhr MEZ(mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage in Baden-Württemberg). Am 24.12. und 31.12. eines Jahres ist der Support lediglich vormittags bis 12:00 Uhr zu erreichen. Der Kunde erhält Support über über das agosense Online-Supportportal.

(b) Unterstützte Versionen

Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine weiterentwickelte Version der unterstützten Software einzusetzen, wenn die weiterentwickelte Version bestehende Störungen beseitigt. Die jeweils neueste Version der unterstützten Software steht im agosense Kundenportal zum Download bereit. Die Verpflichtung zum Support bezieht sich auf die jeweils aktuelle und unmittelbar vorhergehende Version der unterstützten Software sowie für jede Version, die innerhalb von 12 Monaten vor der Supportanfrage veröffentlicht wurde. Falls der Kunde auf der Betreuung einer älteren Version besteht und die sachlichen Rahmenbedingungen zur Erfüllung dieser Leistung erbracht sind, kann agosense die Vergütung des dadurch verursachten Mehraufwands (einschließlich des Aufwands für die Vorhaltung der dafür benötigten Supportumgebung) verlangen.

(c) Störungsklassen und Reaktionszeiten

Für die Störungsbehandlung während der festgelegten Supportzeiten werden drei Störungsbeseitigungsklassen vereinbart:

- Klasse 1 - Störungen schränken den Betrieb stark ein oder führen sogar zum Stillstand: agosense wird unverzüglich, spätestens vor Ablauf von 2 Arbeitsstunden innerhalb der festgelegten Supportzeiten nach Anforderung tätig.
- Klasse 2 - Störungen behindern den Betrieb nicht nur unerheblich: agosense wird baldmöglichst, spätestens vor Ablauf von 8 Stunden innerhalb der festgelegten Supportzeitem nach Anforderung tätig.
- Klasse 3 - alle übrigen Störungen: agosense wird zu einem dem Kunden zumutbaren Zeitpunkt tätig.

agosense trifft die Entscheidung darüber in welche Störungsbeseitigungsklasse das Problem einzuordnen ist. agosense verpflichtet sich, diese Reaktionszeiten einzuhalten, übernimmt jedoch ausdrücklich keine Verpflichtung, die Lösung des Problems bei Ablauf der Reaktionszeit herbeigeführt zu haben.

(d) Ansprechpartner

Um sicherzustellen, dass eine effiziente Supportleistung durch agosense erbracht werden kann, benennt der Kunde schriftlich zwei ausreichend qualifizierte Mitarbeiter als Ansprechpartner für agosense. Diese Ansprechpartner erhalten Zugang zum agosense Online-Supportportal. Der Kunde verpflichtet sich im Falle eines Wechsels der Ansprechpartner, die neuen Ansprechpartner schriftlich anzuzeigen. Hat der Kunde eine Störungsmeldung nachweislich gegenüber agosense abgegeben, ist agosense verpflichtet, den Kunden zu informieren, wenn agosense die Störung nicht bearbeiten kann. Ist der Ansprechpartner des Kunden trotz Kontaktversuchs von agosense nicht erreichbar bzw. meldet sich der Ansprechpartner des Kunden seinerseits binnen 24 Stunden nicht mehr, ist agosense berechtigt, diese Störungsmeldung (Ticket) dem Kunden als erledigt zu erklären.

(e) Störungsursache bei Dritten

Ist agosense aufgrund einer Störungsmeldung tätig geworden und stellt sich heraus, dass die Störung ihre Ursache im Verantwortungsbereich eines Dritten oder des Kunden hat, insbesondere in einem Programm liegt, das nicht von agosense entwickelt wurde bzw. nicht betreut wird, ist agosense berechtigt, nachträglich Vergütung für den entstandenen Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste für Dienstleistungen von agosense zu verlangen.