

Leistungsbeschreibung für den Technischen Support (V1.0, 2015-12-30)

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist die Erbringung von Supportleistungen durch die Firma PartKeepr UG (haftungsbeschränkt), Chamissostraße 10, 68167 Mannheim (im Folgenden: Anbieter).

1 Abschluss, Höhe der Gebühr

- 1.1 Der Abschluss eines Supportvertrages für Supportleistungen erfolgt schriftlich per E-Mail oder Post.
- 1.2 Die Höhe der Gebühr für richtet sich nach dem gewählten Supportvertrag.
- 1.3 Die Gebühr ist unmittelbar nach Abschluss des Supportvertrages fällig.
- 1.4 Die Inanspruchnahme von Supportleistungen kann erst nach vollständiger Zahlung erfolgen.
- 1.5 Ist eine Mindestvertragslaufzeit definiert, so ist die Gebühr für die Mindestvertragslaufzeit sofort fällig, außer es besteht eine gesonderte Vereinbarung mit dem Anbieter.
- 1.6 Supportverträge werden nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit monatlich bis zur Kündigung automatisch verlängert. Bei Verlängerung ist die Gebühr für den jeweiligen Zeitraum sofort fällig.

2 Leistungsbeschreibung, Erbrachte Leistungen

- 2.1 Durch das Abschließen eines Supportvertrages räumt der Anbieter dem Kunden die Möglichkeit ein, Supportanfragen per E-Mail einzureichen. Die E-Mail-Adresse wird dem Kunden nach Abschluss des Supportvertrages mitgeteilt.
- 2.2 Die Anzahl der autorisierten Ansprechpartner, die einen jeweiligen Supportvertrag in Anspruch nehmen dürfen, ist im gewählten Supportvertrag definiert. Die Namen sowie die Kontaktdaten der autorisierten Ansprechpartner sind dem Anbieter nach Vertragsabschluss mitzuteilen.
- 2.3 Der Eingang einer Supportanfrage per E-Mail wird umgehend nach Eingang im Supportsystem des Anbieters per E-Mail-Antwort automatisiert bestätigt. Die automatische E-Mail-Antwort enthält die Ticketnummer sowie den Eingangszeitpunkt.
- 2.4 In keinem Falle ist der Absendezeitpunkt der Supportanfrage durch den Kunden entscheidend, da sich durch technisch bedingte Laufzeiten der Erhalt von E-Mails verzögern oder gänzlich ausbleiben kann.
- 2.5 Der Anbieter verpflichtet sich, nach Eingang einer per E-Mail eingereichten Supportanfrage innerhalb der vom Supportvertrag definierten Erstreaktionszeit zu reagieren. Die Erstreaktionszeit ist ausschließlich für Supportanfragen per E-Mail lt. Punkt 2.1 gültig. Antworten des Kunden auf die Antwort des Anbieters für eine Supportanfrage sind von der Erstreaktionszeit ausgenommen.
- 2.6 Der Anbieter ist bestrebt, jede Supportanfrage vollständig zu lösen. Ein Anspruch auf eine vollständige Lösung der Supportanfrage besteht nicht.

- 2.7 Der Anbieter ist berechtigt, Supportanfragen aufgrund von unzureichenden Informationen, fehlenden Zugangsdaten, nicht bekannter Ansprechpartner sowie anderer fehlender Voraussetzungen abzulehnen.
- 2.8 Fehlerbehebungen, Weiterentwicklungen und Anpassungen sind nicht verpflichtender Bestandteil einer Supportanfrage.
- 2.9 Ist für die Lösung einer Supportanfrage ein erhöhter technischer oder personeller Aufwand nötig, so ist der Anbieter berechtigt, die Supportanfrage gegen einen vereinbarten Stundensatz gegenüber dem Kunden abzurechnen oder gänzlich abzulehnen. Ist ein erhöhter Aufwand erforderlich, so wird der Anbieter dies dem Kunden im Voraus mitteilen.
- 2.10 Je nach Supportvertrag kann auch die Möglichkeit einer telefonischen Anfrage oder anderer Wege (z.B. Chat) gewährt werden. Ein Anspruch auf eine Reaktion innerhalb der Erstreaktionszeit besteht hierbei nicht. Der Anbieter ist berechtigt, die Anfrage per Telefon oder anderer Wege in das Supportsystem zu überführen und jegliche weitere Kommunikation über E-Mail abzuwickeln.

3 Mitwirkungspflicht des Kunden

- 3.1 Durch Abschluss eines Supportvertrages verpflichtet sich der Kunde und deren autorisierte Ansprechpartner zur Mitwirkung bei den Supportanfragen. Zu den Mitwirkungspflichten gehören:
- Bekanntgabe von Informationen zum Reproduzieren eines Fehlers nach Aufforderung durch den Anbieter
 - Bekanntgabe von System-spezifischer Details, wie z.B. die Betriebssystemversion, installierte Softwarepakete nach Aufforderung durch den Anbieter
 - Bekanntgabe des Inhaltes von Protokolldateien nach Aufforderung durch den Anbieter
- 3.2 In keinem Falle ist der Kunde verpflichtet, geheime Daten wie Kennwörter an den Anbieter zu übermitteln. Sollte der Kunde dennoch geheime Daten wie Kennwörter an den Anbieter übermitteln, so stellt der Kunde den Anbieter von jeglicher Haftung frei.

4 Kündigung

- 4.1 Die Kündigung eines Supportvertrages kann jederzeit zum Ende der Vertragslaufzeit erfolgen. Der Kunde ist berechtigt, die Supportleistungen bis zum Ende der bezahlten Vertragslaufzeit zu nutzen.
- 4.2 Ein Anspruch auf Erstattung der bereits bezahlten Vertragslaufzeit besteht nicht.

5 Sprache

- 5.1 Rechtlich verbindlich ist ausschließlich die deutsche Sprachversion dieser Leistungsbeschreibung. Andere Sprachversionen dienen lediglich dem Verständnis und der Information anderssprachiger Nutzer.

6 Salvatorische Klausel

6.1 Sollte eine der hier geregelten Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.