

Besondere Geschäftsbedingungen Support (BesGB Support)

Stand: Chemnitz, 3. Januar 2019

1 Anwendungsbereich; Gegenstand des Vertrags

1.1 Diese Besonderen Geschäftsbedingungen gelten für alle von c.a.p.e. IT zuerbringenden Supportleistungen („BesGB Support“).

1.2 Die BesGB Support ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und das SLA Support.

2 Leistungserbringung

2.1 Der Gegenstand des Supportvertrages sowie Inhalt und Umfang der Leistungspflichten bestimmen sich nach der betreffenden Bestellung des Auftraggebers, der Leistungsübersicht Support sowie dem SLA Support.

2.2 Die Erbringung von Supportleistungen kann allein für Basiskomponenten gemäß Ziffer 2.1 des SLA Support oder auch für Basiskomponenten und Zusatzkomponenten gemäß Ziffer 2.1 des SLA Support vereinbart werden.

2.3 c.a.p.e. IT erbringt die Supportleistungen ausschließlich an ihrem Geschäftssitz.

2.4 Die Komponenten, für die c.a.p.e. IT Supportleistungen erbringt, werden als betreute Komponenten bezeichnet. Sie sind in Nr. 2.1 des SLA Support definiert.

3 Vertragsbeginn

3.1 Die Vertragslaufzeit beginnt zu dem in der Bereitstellungsanzeige von c.a.p.e. IT genannten Termin.

3.2 c.a.p.e. IT ist erst verpflichtet, Supportleistungen zu erbringen, wenn ihr die vollständige Dokumentation der Einsatzumgebung entsprechend Ziffer 7 vorliegt.

4 Unterstützung bei Nutzungs- bzw. Konfigurationsfragen

4.1 Die c.a.p.e. IT überprüft alle Wünsche des Auftraggebers in Bezug auf die Nutzung und/oder Konfiguration des OTRS, des KIX oder der Zusatzmodule. Sofern durch den Änderungswunsch in Bezug auf die Konfiguration die Verfügbarkeit des OTRS, des KIX und/oder des betroffenen Zusatzmoduls eingeschränkt würde, hat die c.a.p.e. IT das Recht, den Änderungswunsch des Auftraggebers zurückzuweisen.

4.2 Geringfügige Änderungen („Minor Changes“) sind direkt per Störungsmeldesystem (Web) an die c.a.p.e. IT zu richten. Änderungswünsche werden innerhalb der vereinbarten Servicezeit entgegengenommen. Der Auftraggeber erhält innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit des Status „0 - Funktionswunsch“ eine Auskunft, wann der Änderungswunsch umgesetzt wird. Erfolgt vor Ausführung des Änderungswunsches keine anderweitige Mitteilung durch die c.a.p.e. IT, so wird der Änderungswunsch im Rahmen der vertraglichen Vergütung ausgeführt.

4.3 Anfragen zu umfangreichen Änderungswünschen, die über einfache Anpassungen der Konfiguration hinaus gehen und tiefgreifendere und komplexere Eingriffe erfordern („Major Changes“), gehen dagegen über den Leistungsumfang des Supportvertrages hinaus. Anfragen für Major Changes sind an den für den Auftraggeber zuständigen Account-Manager bzw. an sales@cape-it.de zu richten. Dieser erstellt gerne ein entsprechendes Angebot. Bei Bedarf können Anfragen für Major Changes auch an das Service Center der c.a.p.e. IT gerichtet werden.

5 Vergütung und Zahlungsbedingungen

5.1 c.a.p.e. IT erhält für Pauschal-Supportverträge vom Auftraggeber jährlich den vereinbarten Festpreis gemäß den Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen soweit nichts anderes vereinbart ist.

5.2 c.a.p.e. IT rechnet die Leistungen für adhoc-Support-Verträge gemäß den Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen §4.3 ab soweit nichts anderes vereinbart ist.

5.3 Soweit Supportleistungen nicht am Geschäftssitz von c.a.p.e. IT erbracht werden, trägt der Auftraggeber zusätzlich zur vereinbarten Vergütung die Reise- und Übernachtungskosten und Spesen von den eingesetzten c.a.p.e. IT-Mitarbeitern entsprechend den Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

5.4 Gerät der Auftraggeber mit der Supportvergütung länger als zwei Monate in Verzug, so ist c.a.p.e. IT berechtigt, die Supportleistungen bis zu dem Zeitpunkt einzustellen, zu dem der Auftraggeber die ausstehende Vergütung gezahlt hat. Die Zahlungsverpflichtung des Auftraggebers für den Zeitraum, in dem c.a.p.e. IT aufgrund des Verzuges des Auftraggebers die Supportleistungen eingestellt hat, bleibt unberührt.

6 Umrechnung von Calls

6.1 Nicht verbrauchte Calls (vgl. die Leistungsübersicht Support) werden automatisch zum Pflege-Beitrag zur Weiterentwicklung der Standardsoftware KIX umgewandelt.

6.2 Diese Weiterentwicklung kommt dem Auftraggeber zugute als:

- Bereitstellung von Workarounds, Bugfixes, Hotfixes, Sicherheitsaktualisierungen für KIX als Updates

- Bereitstellung von Upgrades sowie neuen Releases / Versionen für KIX

- Dokumentation und Handbuch zu KIX

- Information per E-Mail an die Ansprechpartner, wenn neue Produktversionen von KIX oder Zusatzmodulen zur Verfügung stehen.

7 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Den Auftraggeber treffen grundsätzlich folgende zusätzliche Mitwirkungspflichten:

7.1 Durch den Auftraggeber erfolgt vor dem Beginn der Leistungserbringung die Übergabe einer vollständigen Dokumentation (detaillierte Beschreibung des Systemaufbaus, der Systemerweiterungen und Applikationen [bspw. KIX inkl. Zusatzmodule]) an c.a.p.e. IT. Dafür kann der Auftraggeber ein von c.a.p.e. IT kostenfrei bereitgestelltes Zusatzmodul nutzen, welches durch ihn im KIX-Paketmanagement zu installieren und für die Dokumentation auszuführen ist. Dieses Modul sammelt die oben genannten Informationen zur Dokumentation und sendet diese an c.a.p.e. IT.

7.2 Der Auftraggeber hat auftretende Funktionsstörungen c.a.p.e. IT unverzüglich in Textform anzuzeigen.

7.3 Der Auftraggeber trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation von Funktionsstörungen. Wenn der Auftraggeber von c.a.p.e. IT Vorschläge zur Behebung einer Funktionsstörung erhält, obliegt es dem Auftraggeber, diese umzusetzen.

7.4 Der Auftraggeber installiert die von c.a.p.e. IT im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages gelieferten Workarounds, Hotfixes bzw. Updates.

7.5 Der Auftraggeber gestattet dem Supportdienst während der Servicezeit den ungehinderten Remote-Zugang über ssh, Web, Terminalserver zu der DV-Einheit, auf welcher die betreuten Komponenten installiert sind.

7.6 Alle Änderungen im System nach Übernahme durch c.a.p.e. IT, die der Auftraggeber ohne die Mitwirkung der c.a.p.e. IT vornimmt, sind zwingend an c.a.p.e. IT schriftlich zu melden und beidseitig freizugeben.

8 Laufzeit und Beendigung des Vertrages

8.1 Der Supportvertrag wird für eine Laufzeit von 12, 24 oder 36 Monaten geschlossen (im folgenden "Mindestvertragslaufzeit").

8.2 Nach dem Ende der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Supportvertrag immer wieder um ein Jahr, sofern er nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit oder zum Ende einer sich daran anschließenden Vertragsperiode gekündigt wird.

8.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt beiden Parteien bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen unbenommen. Es gilt § 314 BGB.

8.4 Bei einer berechtigten außerordentlichen Kündigung durch c.a.p.e. IT ist der Auftraggeber, wenn der Auftraggeber den Kündigungsgrund zu vertreten hat, verpflichtet, c.a.p.e. IT die Vergütung abzüglich von c.a.p.e. IT ersparter Aufwendungen bis zu dem Termin zu zahlen, an dem der Vertrag bei einer ordentlichen Kündigung enden würde.

8.5 Kündigungserklärungen bedürfen der Schriftform. Die Einhaltung dieser Form ist Voraussetzung für die Wirksamkeit der Kündigung. Telefax und E-Mail genügen dem Schriftformerfordernis nicht.

9 Schutzrechte

9.1 c.a.p.e. IT übernimmt eine Gewährleistung für Rechtsmängel nur, wenn und soweit die von c.a.p.e. IT erbrachte Leistung selbst betroffen ist. Keine Gewährleistung wird übernommen, soweit in den Leistungsgegenstand eingepflegtes Material vom Auftraggeber oder von diesem beauftragten Dritten geliefert wurde.

9.2 In Open Source Lizenzen wie der AGPL oder GPL enthaltene Haftungs- und Gewährleistungsausschlüsse bleiben im Verhältnis zu den Rechteinhabern unberührt, soweit Rechteinhaber nicht c.a.p.e. IT ist.

Die Parteien werden sich gegenseitig unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihnen Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten in Bezug auf die vertragsgegenständliche Software geltend gemacht werden.

10 Haftung für Fehler bei der Beschreibung der Einsatzumgebung

Hat der Auftraggeber die Einsatzumgebung nicht zutreffend beschrieben und führt dies zu Schwierigkeiten bei der Leistungserbringung oder gar zu Schäden des Auftraggebers, so geht dies zu Lasten des Auftraggebers. c.a.p.e. IT haftet hierfür nicht.