

Allgemeine Geschäftsbedingungen für SuiteCRM-Support

Präambel

Dieser Supportvertrag ist ein Rahmenvertrag für den im Angebot genannten Endkunden und die von ihm eingesetzte Software.

diligent unterstützt den Kunden bei dem Betrieb seiner Systemmanagement-Lösung mit entsprechenden Dienstleistungen.

1. Vertragsbeginn, Vertragslaufzeit

- 1.1 Der Vertragsbeginn ist der folgende Monatserste nach Vertragsabschluss, sofern kein anderer Vertragsbeginn spezifiziert wurde.
- 1.2 Der Vertrag wird für eine Laufzeit von 3 Monaten geschlossen. Er verlängert sich automatisch um jeweils um einen weiteren Monat, sofern er nicht unter Beachtung der Fristen gekündigt wird.

2. Kündigung, Kündigungsfrist

Die Kündigung bedarf der Schriftform. Die Kündigungsfrist beträgt 1 Monat vor Ende des Vertrages. Das Recht der fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

3. Leistungsinhalte

- 3.1 Die zu erbringenden Leistungen sind in der Anlage 1 „Leistungsüberblick“ definiert. Dabei unterscheiden sich die Leistungsinhalte der Support Pakete „Bronze“, „Silber“ oder „Gold“. Unter Reaktionszeit ist hierbei jene Zeitspanne zu verstehen, innerhalb derer das diligent Support Center das gemeldete Problem einem Support Spezialisten zuordnet und mit der Analyse des gemeldeten Falls beginnt. Weitere Aufwendungen oder durch den Kunden bedingte Mehraufwendungen, die über die bereits enthaltenen Supportstunden hinausgehen, werden zum vereinbarten Preis pro Manntag in Rechnung gestellt. Diese zusätzlichen Leistungen können maximal 100% der bereits im Support Paket enthaltenen Stunden betragen. Bei einer weiteren Überschreitung der Stundenanzahl über diese 100% hinaus muss in das nächsthöhere Paket gewechselt bzw. beim Goldpaket ein individuelles Supportangebot abgeschlossen werden. Weiterhin ist diligent nicht verpflichtet Leistungen zu erbringen, die über das im Support Paket definierte Stundenkontingent hinausgehen.
- 3.2 Alle Pflegeleistungen von diligent, insbesondere die Fehleranalyse / Fehlerbehebung werden im Hause von diligent, via Fernzugriff, erbracht. Der Leistungsempfänger stellt diligent auf eigene Kosten alle zur Fehleranalyse / Fehlerbehebung notwendigen Informationen einschließlich des fehlerhaften Produkts zur Verfügung. Bei vor Ort Einsätzen werden die Reisekosten gemäß der gültigen Reiskosten-Richtlinie dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt.
- 3.3 Im Rahmen des abgeschlossenen Supportvertrages werden ausschließlich Anstrengungen zur Behebung von nach Projektabschluss (Implementation) aufgetretenen

Fehlern unternommen bzw. der Kunde zur Aufrechterhaltung seines Betriebes einer Systemmanagement-Lösung unterstützt. Die Weiterentwicklung von Systemen bzw. die Implementierung neuer Funktionalitäten etc. sind in keinem Fall Teil der Leistung, sondern bedingen separate Aufträge.

4. Erreichbarkeit des Supports

- 4.1 Der Auftraggeber kann Störungen per Supportportal an diligent melden. diligent ist bemüht, Anfragen und Störungsmeldungen kurzfristig zu bearbeiten. Bei bestimmten Support-Paketen ist die Störungsaufnahme auch per Telefon möglich.
- 4.2 Das Supportportal bzw. die telefonische Störungsaufnahme ist Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr MEZ (nicht an gesetzlichen Feiertagen in Deutschland sowie am 24.12 und 31.12) besetzt. Die Zugangsdaten zum Supportportal bzw. die Telefonnummer der Hotline werden von diligent separat übermittelt.
- 4.3 Anfragen werden grundsätzlich nur von dem durch den Auftraggeber schriftlich mitgeteilten Ansprechpartner an die diligent technology & business consulting AG gerichtet.

5. Einstufung von Serviceanfragen

diligent unterscheidet bei Serviceanfragen folgende Dringlichkeiten:

- 5.1 Serviceanfrage Priorität 1 ("Notfall") Hierbei handelt es sich um ein Ereignis, das die meisten oder alle Benutzer des Systems betrifft, einen kompletten Arbeitsstillstand nach sich zieht, erheblichen Einfluss auf die wesentlichen Prozesse des Kunden hat und somit eine starke Einschränkung der Produktivität (Profitabilität) darstellt.
- 5.2 Serviceanfrage Priorität 2 ("Hoch") Hierbei handelt es sich um ein Ereignis, das einen hohen Einfluss auf die wesentlichen Prozesse des Kunden hat, die meisten oder alle Benutzer des Systems betrifft und somit eine Einschränkung der Produktivität (Profitabilität) des Kunden darstellt.
- 5.3 Serviceanfrage Priorität 3 ("Mittel") Hierbei handelt es sich um ein Ereignis, das einen Einfluss auf die wesentlichen Prozesse des Kunden hat und einen oder wenige Benutzer des Systems betrifft.
- 5.4 Serviceanfrage Priorität 4 ("Niedrig") Hierbei handelt es sich um ein Ereignis, das sich in einem funktionalen Fehlverhalten äußert, den Arbeitsablauf eines oder mehrere Benutzer beeinträchtigt, aber keinen Einfluss auf die wesentlichen Prozesse des Kunden hat.

Die für die Bearbeitung – insbesondere in Hinblick auf Reaktionszeiten - ausschlaggebende Priorität einer Supportanfrage wird grundsätzlich in Absprache zwischen dem (Ansprechpartner des) Kunden und dem Support Center von diligent festgelegt. Sollte seitens des Kunden bei einer Ticket-Eröffnung keine Priorität spezifiziert sein, wird die Anfrage seitens des diligent Support Centers mit einer Priorität entsprechend ihres objektiv erkennbaren Schweregrades und den daraus ableitbaren Auswirkungen auf das Unternehmen des Kunden in vier Dringlichkeitsstufen laut obenstehender Erläuterung eingeordnet bzw. mit der Standardpriorität "Mittel (3)" eingestuft.

diligent sichert dem Kunden zu, die Priorität von Anfragen in Absprache mit dem diligent Support Center auch während eines laufenden Bearbeitungsprozesses höher einzustufen, insbesondere dann, wenn die Auswirkungen auf das Unternehmen des Kunden erst später erkennbar wurden.

Unabhängig davon, ob eine Einstufung einer Supportanfrage im Zuge der Anfrageeröffnung oder zu einem späteren Zeitpunkt erfolgt, erfordert die Priorisierung einer Supportanfrage mit Priorität 1 die Beschreibung der subjektiven Auswirkungen des Fehlers auf die Produktivität (Profitabilität) des Unternehmens des Kunden, sofern dies aus der Fehlerbeschreibung objektiv nicht hervorgeht.

6. Pflichten des Leistungsempfängers

- 6.1 Nur autorisierte und am Vertragsgegenstand geschulte Personen (benannte Ansprechpartner) sind berechtigt, die Support-Leistungen in Anspruch zu nehmen. Der Leistungsempfänger ist jedoch berechtigt, benannte Ansprechpartner durch entsprechende Benachrichtigung der diligent zu ersetzen.
- 6.2 Der Leistungsempfänger und seine Mitarbeiter sind verpflichtet, Programme und Dateien zu kopieren oder hiervon Backups zu fertigen, bevor im Rahmen der technischen Unterstützung Ratschläge von diligent gegeben werden.
- 6.3 Der Leistungsempfänger und dessen Mitarbeiter müssen die bereitgestellte Software in Übereinstimmung mit dem entsprechenden Vertrag über den Gebrauch der Software benutzen.
- 6.4 Berichte, technische Vermerke, Schulungsunterlagen, Dokumentationen, Software, Prototypen und andere Materialien, die im Rahmen der Support-Leistungen durch diligent zur Verfügung gestellt werden, dürfen vom Leistungsempfänger ausschließlich zum internen Gebrauch benutzt, vervielfältigt und verändert werden.
- 6.5 Der Leistungsempfänger ist nicht berechtigt, Rechte auf Support-Leistungen nach dieser Vereinbarung abzutreten.
- 6.6 Der Leistungsempfänger verpflichtet sich, diligent einen Fernwartungszugriff über die Software "Teamviewer" (Info: www.teamviewer.de) in der aktuellsten Version für die Bearbeitung von Anfragen zu gewähren.
- 6.7 Sollte dies seitens des Leistungsempfängers nicht möglich sein, so verpflichtet sich der Leistungsempfänger einen Fernwartungszugriff für die diligent kostenfrei zur Verfügung zu stellen. diligent ist in diesem Fall berechtigt, eine Aufwandspauschale in Höhe €500,- p.a. dem Leistungsempfänger in Rechnung zu stellen.

7. Beschränkung des Leistungsumfangs

- 7.1 Nicht in der Pflegeleistung gemäß §4 enthalten, sondern vom Leistungsempfänger gesondert zu vergüten sind:
 - a. sämtliche Leistungen, die auf Wunsch des Leistungsempfängers außerhalb der diligent Geschäftsräume oder außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (09:00 - 18:00 Uhr MEZ; Montag –Freitag) erbracht werden.

- b. vom Leistungsempfänger gewünschte Installations-, Beratungs- und Software-Engineering-Leistungen.
- c. alle Leistungen/Änderungen der diligent, die auf Wunsch des Leistungsempfängers durchgeführt worden sind (z. B. Änderung von Funktionen, Zufügung von Funktionen durch Fremdhersteller etc.).

Alle gemäß diesem Absatz (1) erbrachten Leistungen werden von diligent nach den Sätzen der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste abgerechnet. Die Abrechnung der Fahrtkosten erfolgt ab dem Arbeitsort des Mitarbeiters.

7.2 diligent wird in den folgenden Fällen keine Support-Leistungen zur Verfügung stellen:

- a. Die Leistungen von diligent wurden auch nach wiederholter Aufforderung nicht bezahlt.
- b. Das vom Leistungsempfänger gewünschte Ergebnis könnte nach Auffassung von diligent nur durch die Entwicklung oder Änderung von Anwendungen erreicht werden.

8. Zahlungsbedingungen

Preisangaben verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen Umsatzsteuer. Die erbrachte Leistung wird monatlich im Voraus in Rechnung gestellt. Rechnungen sind nach Zugang zur Zahlung fällig und ohne Abzug innerhalb von vierzehn Kalendertagen zahlbar.

9. Notwendigkeit einer Analyse bei durch Kunden verantworteten Implementierungen

Sollte diligent, für eine vom Kunden zu verantwortende Komplett-Implementierung oder Teiländerung, Support leisten oder übernehmen, können weitere (für den Kunden kostenpflichtige) Aufwendungen durch eine angemessene Analyse des Kundensystems notwendig werden.

10. Geheimhaltung

Die Vertragspartner verpflichten sich, alle gegenseitig ausgetauschten Daten, Programme, Unterlagen und Informationen über die Dauer des Vertrages hinaus geheim zu halten und Dritten nicht zugänglich zu machen. Alle Personen, denen im Rahmen der Vertragserfüllung Zugang zu den genannten Gegenständen oder Informationen gewährt wird, sind schriftlich zur Geheimhaltung zu verpflichten.

11. Haftung

11.1 Open Source

Der Kunde ist sich bewusst und wurde zudem darüber ausdrücklich aufgeklärt, dass es sich nicht um kommerzielle Software oder einen Werkvertrag mit zugesicherten Eigenschaften handelt, sondern um Dienstleistungen im Umfeld der Beratung, Installation, Konfiguration und Einweisung von Software, welche im Wesentlichen aus Open Source Komponenten, ggf. ergänzt durch Eigenentwicklungen der diligent, besteht. Der Kunde erklärt, dass er sich vorher ausführlich über die Eignung dieser Software und den angestrebten Support für seine Belange informiert hat und diese bejaht.

11.2 Hardware und lizenzpflichtige Software

Für die Haftung für Hardware und lizenzpflichtiger Software gegenüber Dritten Personen / Firmen gelten die jeweils vom Hersteller gültigen Haftungsbedingungen.

- 11.3 Dementsprechend richtet sich die Haftung von diligent ausschließlich auf die erbrachten Dienstleistungen und nicht auf zugesicherte Eigenschaften. diligent haftet nicht für indirekte bzw. sonstige mittelbare Schäden. diligent haftet nicht für Vermögens- bzw. Folgeschäden, dieses gilt insbesondere für entgangenen Gewinn. In jedem Fall ist die Haftung von diligent generell auf die Höhe des im Angebot ausgewiesenen Entgeltes für die Beratungsleistung bzw. diesen Supportvertrag beschränkt.

12. Eigennutzung

Der Kunde darf die bereitgestellten Leistungen ausschließlich für seine eigenen Zwecke nutzen; eine Weitervermarktung jeglicher Art an Dritte ist nicht gestattet.

13. Referenzierbarkeit

Der Auftraggeber gestattet dem Auftragnehmer für Werbezwecke gegenüber Dritten in den Medien oder sonstige Zwecke in der Öffentlichkeit die erbrachten Leistungen zu nennen. Diese Genehmigung ist jederzeit durch den Auftraggeber widerruflich.

14. Sonstiges

- 14.1 Sollten einzelne Klauseln in diesem Vertrag unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. An die Stelle der unwirksamen Klausel tritt dasjenige, was dem gewollten Zweck der Parteien am nächsten kommt. Sollte sich in dieser Vereinbarung nachträglich eine Lücke erweisen, so soll zu ihrer Schließung diejenige Regelung gelten, welche die Parteien aller Wahrscheinlichkeit nach getroffen hätten, wenn sie die Lückenhaftigkeit der Vereinbarung bereits vor Unterzeichnung dieser Urkunde gekannt hätten.
- 14.2 Dieser Vertrag sowie alle auf seiner Basis vereinbarten Datenblätter unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Für alle Rechtsstreite aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag sind die hinsichtlich des Vertragsgegenstandes zuständigen Gerichte am Sitz von diligent ausschließlicher Gerichtsstand

Anlage 1: Leistungsüberblick

Support-Pakete

	Support Paket Bronze	Support Paket Silber	Support Paket Gold
Servicezeit	Mo. bis Fr., 9:00-18:00 Uhr MEZ, nicht an Feiertagen		
Supportkanäle			
Support-Annahme über Support-Portal	✓	✓	✓
Support-Annahme über E-Mail	✓	✓	✓
Support-Annahme über Telefon	✗	✓	✓
Supportleistungen			
Supportberechtigte Personen	1 Named Caller	3 Named Caller	5 Named Caller
Remote-Support (Fernwartung)	✓	✓	✓
Remote-Leistungen pro Monat (in Stunden)	1	2	6
Reaktionszeiten je Dringlichkeit			
Reaktionszeit (Priorität 1)	2 Stunden	1 Stunde	0,5 Stunden
Reaktionszeit (Priorität 2)	6 Stunden	4 Stunden	2 Stunden
Reaktionszeit (Priorität 3)	12 Stunden	6 Stunden	4 Stunden
Reaktionszeit (Priorität 4)	24 Stunden	8 Stunden	6 Stunden
Support-Paket Preise			
Preis (monatlich) Der Betrag ist im Voraus zu entrichten	€ 150	€ 300	€ 900

Dienstleistungen

Weitere, zusätzliche Leistungen (bis max. 100% der jeweils bereits enthaltenen Stundenanzahl)	
Support, Schulungen und Anpassungen des Systems	€ 118,75/Stunde
Reisekosten und Reisezeiten	Bei Reisen obliegt dem Auftragnehmer die Auswahl des Verkehrsmittels unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen Gesichtspunkten. Es gilt bei Reisen mit dem PKW eine Kilometerpauschale von € 0,51. Übernachtungskosten werden nach Aufwand gegen Nachweis und Spesen wie Tagesdiäten zu den jeweils gültigen steuerlichen Regelungen gesondert in Rechnung gestellt. Reise- und Wartezeiten gelten zu 50% als Arbeitszeiten.

✗ im Paket nicht verfügbar | ✓ im Paket enthalten

Alle über die in den Support-Paketen bereits enthaltenen Stunden hinausgehenden Leistungen werden mit €118,75/Stunde berechnet. Diese zusätzlichen Leistungen können maximal 100% der bereits enthaltenen Stunden betragen. Bei einer weiteren Überschreitung der Stundenanzahl über diese 100% hinaus muss in das nächsthöhere Paket gewechselt bzw. beim Goldpaket ein individuelles Supportangebot abgeschlossen werden. Weiterhin ist diligent nicht verpflichtet Leistungen zu erbringen, die über das im Support Paket definierte Stundenkontingent hinausgehen.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für SuiteCRM-Support | Preisangaben verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

Stand: 01-2018