

# Umfang der Hotline

Sofern die Parteien keine ausdrückliche Vereinbarung zu Unterstützungs- und Wartungsleistungen getroffen haben, ist der Kunde jederzeit berechtigt, über unsere Hotline Unterstützungs- und Wartungsleistungen kostenpflichtig zu beauftragen. Die Abrechnung erfolgt für jede angefangene Viertelstunde gemäß unserer aktuellen Dienstleistungspreisliste und wird nach Abschluss der beauftragten Leistung in Rechnung gestellt. Der Rechnung wird ein entsprechender Nachweis über die in Anspruch genommenen Leistungen beigelegt.

Unterstützung und Beratung über Telefon, Telefax und E-Mail im Rahmen einer Hotline (Montag bis Freitag mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen sowie Rosenmontag, Heiligabend und Silvester, 8:00 - 17:00 Uhr (Montag bis Donnerstag), 8:00 - 14:00 (Freitag)) bei Störungen und Mängeln der Software.

Hotline Vertrag*	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonsupport</li> <li>- Ferndiagnose</li> <li>- Online Störungsbehebung</li> </ul>	<p>Innerhalb unserer Geschäftszeiten steht Ihnen unsere Supportabteilung telefonisch für Ferndiagnosen und Online-Störungsbehebung zur Verfügung. Unser Support-Team leitet die Notwendigen Maßnahmen für eine schnellstmögliche Funktionswiederherstellung ein.</p>
Remote monatlich*	<p>Per monatlicher Remote-Einwahl wird das System regelmäßig auf mögliche Fehler geprüft.</p>	<p>Zur Durchführung der Remote-Zugriffe muss die Anlage dem Auftragnehmer zugänglich sein und funktionierende Online-Zugänge sichergestellt werden. Vergebliche Besuche, sowie erhebliche Wartezeiten werden gemäß unserer aktuellen Dienstleistungspreisliste gesondert in Rechnung gestellt. Der Auftraggeber verpflichtet sich, während der Vertragsdauer alle Arbeiten am bestehenden System durch den Auftragnehmer oder mit dessen Zustimmung ausführen zu lassen.</p>
Remote wöchentlich*	<p>Per wöchentlicher Remote-Einwahl wird das System regelmäßig auf mögliche Fehler geprüft.</p>	
Software Wartung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Updates</li> <li>- Releases</li> <li>- Support-Priorität</li> <li>- definierte Reaktionszeiten</li> <li>- 10% Nachlass auf unsere Dienstleistungspreise</li> </ul>	<p>Falls nicht anders vereinbart, beinhaltet diese eine Ferndiagnose bei auftretenden Programmfehlern und Störungen entweder telefonisch oder über eine eingerichtete Zugriffsmöglichkeit. Unterstützung und Beratung bei Störungen und Mängeln der Software.</p> <p>Zurverfügungstellung von Updates und Releases der Software, sobald diese verfügbar und von uns zur Lieferung freigegeben sind. Der Zeitpunkt der Freigabe wird durch uns bestimmt. Vorhaltung der bei dem Kunden installierten Programmversionen auf dem jeweils aktuellen Stand, damit bei einer Zerstörung oder einem Verlust des Programms umgehend Ersatz möglich ist und damit Störungen und Fehler auch in gegebenenfalls anwenderspezifisch geänderten Programmkomponenten nachvollzogen werden können.</p>
Hardware Wartung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- regelmäßige Wartung der Systemkomponenten</li> <li>- Reinigung der Systemkomponenten</li> <li>- Support-Priorität</li> <li>- 10% Nachlass auf unsere Dienstleistungspreise</li> <li>- Garantierweiterung auf 5 Jahre möglich</li> </ul>	<p>Falls nicht anders vereinbart, beinhaltet diese eine optische Prüfung, Funktionsprüfung, Selbsttest, Spannungsüberprüfung, mechanische Überprüfung, Reinigungs- und Justierarbeiten aller Teile, Austausch von durch Abnutzung oder Verschleiß unbrauchbar gewordener Kleinteile bis zu einem Warenwert von insgesamt EUR 20,- und einem Zeitaufwand von 20 Minuten pro Wartungstermin, Erstellung eines Wartungsberichts und gegebenenfalls anschließende Angebotserstellung über durchzuführende Arbeiten und/oder zu erneuernde Teile; etwaige notwendige Reparaturen, die über diesen Rahmen hinaus gehen, werden nach Absprache mit dem Kunden durchgeführt (wenn möglich direkt im Anschluss an den Wartungseinsatz) durchgeführt und gesondert in Rechnung gestellt.</p>

# Umfang der Hotline

**Die nachfolgenden Leistungen sind nicht im Hotline- oder Remotevertrag enthalten und werden gesondert nach Aufwand und zu den aktuellen Dienstleistungssätzen berechnet:**

- Maßnahmen zur Beseitigung von Fehlern bzw. Störungen, die bei ordnungsgemäßen Umgang/Gebrauch der Anlage durch natürliche Abnutzung auftreten
- Beseitigung von Fehlern bzw. Störungen, die auf einen nicht ordnungsgemäßen Gebrauch der Anlage oder auf sonstige äußere Einwirkungen oder unsachgemäße Bedienung/Handhabung zurückzuführen sind
- Wartungsleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem oder unter einem anderen Betriebssystem notwendig werden
- Wartungsleistungen, die wegen eines Eingriffs des Kunden in die Software erforderlich werden
- Wartungsleistungen hinsichtlich der Interoperabilität der Software mit anderen als den von der Software unterstützten Computerprogrammen
- Konfiguration der Systemkomponenten
- Wir werden Leistungen, die über den Wartungsvertrag hinausgehen, wie etwa die Bereitstellung von nicht enthaltenen Upgrades oder die Bereitstellung weiterer Programmkomponenten, auf Anforderung gegen gesonderte Vergütung erbringen
- Erbringen wir Wartungsleistungen aufgrund einer falschen Fehlermeldung des Kunden, steht es uns frei, die Leistungen nach den Vereinbarungen über den Support abzurechnen
- Hebebühne, Gerüst und/oder Steigerwagen
- uns über die Änderung der Hardwarekonfiguration und -installation sowie des Ortes, an dem die Standardsoftware installiert ist, in Textform (z.B. per E-Mail) informieren. Die Fortsetzung der Pflege am neuen Installationsort können wir aus sachlichem Grund verweigern
- Falls erforderlich, sind andere Arbeiten mit dem IT-System des Kunden während der Zeit der Erbringung der Wartungsleistungen auszusetzen bzw. einzustellen.
- Der Kunde ist verpflichtet, bei Störungen sorgfältig zu prüfen, ob ein von uns zu verantwortender Mangel vorliegt. Der Kunde ersetzt uns die Aufwendungen, die uns durch die Überprüfung einer Meldung von Störungen, Fehlern oder Mängeln durch ihn entstehen, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass kein Fehler oder Mangel oder keine Störung unserer technischen Einrichtungen vorlag und dies bei sorgfältiger Überprüfung für ihn erkennbar gewesen wäre.

## **Sowohl für Softwarewartungs- als auch Softwareanpassungsleistungen und Beratungsleistungen gilt:**

- Sofern der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht erfüllt, werden wir von der Erbringung der Leistungen, für welche die Mitwirkungspflicht notwendig ist, insoweit freigestellt, als wir die Leistungen aufgrund der Nichterfüllung der jeweiligen Pflicht nicht erbringen können
- Der Kunde schafft für uns in seinen IT-Systemen die Möglichkeit des Fernzugriffs. Sofern ausnahmsweise ausdrücklich Leistungen vor Ort beim Kunden vereinbart sind, gewährt der Kunde uns insbesondere die im Wartungsvertrag vereinbarten oder erforderlichen Zutrittsbefugnisse zu Gebäuden und Räumlichkeiten, in denen wir Leistungen zu erbringen haben
- Sofern der Kunde zur Erfüllung von Mitwirkungspflichten Dritte einsetzt, haftet er für deren Verschulden uns gegenüber wie bei eigenem Verschulden. Bei einem verschuldeten Verstoß gegen Mitwirkungspflichten hat der Kunde uns den daraus entstehenden Schaden, z.B. Stillstandskosten, zu ersetzen.

## **Mitwirkungspflichten des Bestellers bei Pflegeleistungen, Softwareanpassungsleistungen und Beratungsleistungen Der Besteller hat folgende Mitwirkungspflichten. Er sollte**

- uns angemessen bei der Fehlerbeseitigung unterstützen
- keine Änderungen an der Standardsoftware vornehmen bzw. durch Dritte vornehmen lassen, sofern wir solchen Änderungen nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt haben
- uns unverzüglich alle bei der Nutzung der Software auftretenden Fehler und sonstige Störungen mitteilen und diese möglichst präzise beschreiben und auf Wunsch uns die Systemfehlermeldungen, Systemprotokolle, Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung des Mangels geeigneten Unterlagen zur Verfügung stellen und für weitere Auskünfte bereitstehen
- für den Fall, dass Tests erforderlich sind, hinsichtlich unserer Anforderungen geeignete Testdaten bereitstellen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde uns gestattet, die Tests auf seinem System durchzuführen oder die Parteien die Durchführung der Tests durch den Kunden vereinbaren