

Allgemeine Supportbedingungen der Comline AG

1. Allgemeines

COMLINE bietet für ausgelieferte Produkte sowie Projektlösungen nach diesen allgemeinen Bedingungen Supportleistungen an.

2. Vertragsabschluss

Ein Vertrag über Supportleistungen kommt mittels Angebot von COMLINE und rechtsverbindlicher Bestellung durch den Kunden zustande. Die Bestellung muss zur Erlangung von Rechtskraft durch COMLINE schriftlich bestätigt werden.

3. Vertragsdauer

Ein Supportvertrag kann befristet oder unbefristet abgeschlossen werden. Ein Vertrag gilt als befristet, wenn das Angebot einen Endtermin für die angebotene Leistung enthält. Andernfalls gilt der Vertrag als unbefristet. Ein befristeter Vertrag ist innerhalb des angebotenen und beauftragten Zeitraumes nicht kündbar. Ein unbefristeter Vertrag läuft zunächst ein Jahr. Er verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf schriftlich gekündigt wurde.

4. Rechnung und Zahlung

Die Rechnungsstellung für einen befristeten Vertrag erfolgt jährlich vorschüssig. Beträgt die Vertragslaufzeit weniger als ein Jahr, so erfolgt die Rechnungsstellung mit Inkrafttreten des Vertrages. Die Rechnungsstellung für einen unbefristeten Vertrag erfolgt jährlich vorschüssig über seine gesamte Laufzeit. Zahlungen sind sofort und ohne Abzüge fällig.

5. Zeiten

An Wochenend- und Feiertagen (bei Feiertagen gelten die gesetzlichen Feiertage in NRW) sowie zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr steht der Support nicht zur Verfügung. Sollten Supportleistungen in diesen Zeiten gewünscht werden, bedarf dies einer gesonderten Vereinbarung.

6. Leistungen

Die Supportleistungen im Rahmen eines Vertrages umfassen

- Hotlinesupport bei Installation, Inbetriebnahme und Betrieb der vertraglich festgelegten Produkte und Projektlösungen zu den festgelegten Supportzeiten
- Onlinesupport via Internet/Intranet zu den festgelegten Supportzeiten
- Unterstützung bei der Fehlersuche und Erstellung von Diagnoseunterlagen
- Weitergabe und Klärung bei Problemen mit Standardprodukten von Zulieferern wie Microsoft, Lotus, SNI, IBM, HP etc. sowie Rückgabe der Problemlösungen an den Kunden
- Überlassung von Fehlerreports und Erfahrungsberichten
- Zusendung von Korrekturen oder Nachträgen ggf. unter kostenpflichtiger Berücksichtigung von Fremdlizenzkosten

Die Supportleistungen im Rahmen eines Vertrages umfassen nicht

- Support von Produkten oder Projektlösungen, die nicht Bestandteil des Supportvertrages sind

- Störungen, die durch Änderungen des Kunden an Produkten oder Projektlösungen hervorgerufen wurden
- Individualisierungen von Produkten oder Projektlösungen, die vom Kunden ohne Abstimmung mit COMLINE vorgenommen wurden
- Probleme und Störungen, die durch den Einsatz nicht freigegebener Kombinationen von Produkten oder Projektlösungen mit anderen Produkten hervorgerufen wurden

Abweichende Leistungen müssen in Angebot und Bestellung detailliert definiert und benannt sein.

7. Störannahme

Die Annahme von Störmeldungen erfolgt während der festgelegten Supportzeiten

- per Telefon über die zentrale Rufnummer +49 231 97575 904

Zusätzlich erfolgt die Annahme von Störmeldungen

- per Telefax über die zentrale Rufnummer +49 231 97575 905
- per E-Mail über die zentrale Adresse support@comline.de
- per Internet im Support Portal über die zentrale Adresse <http://www.comline.de>

8. Prioritäten

Supportleistungen werden in 3 Prioritäten bearbeitet.

Priorität 1 haben alle Störungen, die eine Arbeit mit den vertraglich unterstützten Produkten und Projektlösungen nicht mehr ermöglichen.

Priorität 2 haben alle Störungen, die eine Arbeit mit den vertraglich unterstützten Produkten und Projektlösungen stark behindern.

Priorität 3 haben alle anderen Störungen.

Die Priorisierung einer Störung erfolgt durch den Kunden nach den genannten Bewertungsrichtlinien.

COMLINE behält sich vor, bei einer Fehleinstufung die Priorität zu korrigieren.

9. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit im Falle einer Störung bis zur Aufnahme qualifizierter Fehlerbehebungsarbeiten beträgt innerhalb der Supportzeiten

- bei Priorität 1 maximal 4 Stunden
- bei Priorität 2 maximal 1 Werktag
- bei Priorität 3 maximal 3 Werktage

Innerhalb der Reaktionszeit wird durch COMLINE mit der Fehlerbeseitigung begonnen. Es kann keine festgelegte Fehlerbehebungszeit garantiert werden. Bei Fehlern der Priorität 1 erfolgt die Fehlerbehebung während der festgelegten Supportzeiten ohne Unterbrechung bis zur endgültigen Beseitigung bzw. Änderung der Prioritätsstufe durch Umgehung und Wiederaufnahme der Arbeit beim Kunden. Folgen mehrere Fehler der Priorität 1 unmittelbar aufeinander, so werden sie in der Reihenfolge des Eintreffens bearbeitet.

10. Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde hat COMLINE bei den Supportleistungen unentgeltlich in zumutbarer Weise zu unterstützen; insbesondere hat er

- bei Beginn des Supports eine Hauptkontaktperson und ggf. einen Vertreter zu benennen sowie deren Kontaktdaten (Telefon/ E-Mail) zu übermitteln und
- sämtliche Informationen zur Verfügung zu stellen, die COMLINE für die Supportleistung benötigt.

Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen zur Datensicherung für den Fall, dass während oder nach dem Support Störungen auftreten.

11. Sonstiges

Ergänzend gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der COMLINE AG im jeweils aktuellen Stand. Nebenabreden und Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.

12. Unwirksamkeit

Sollte eine Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit später verlieren, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.