

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Wartung und Support für Nexthink-Produkte durch Consulting4IT GmbH

Vorbemerkung

Consulting4IT liefert auf der Grundlage der EULA Nexthink die Standardsoftware Nexthink an den Kunden und erbringt Softwareserviceleistungen. Diese AGB ersetzen Exhibit A der EULA Nexthink. Die AGB ist eng an den Leistungen und Verpflichtungen des Exhibit A angelehnt.

Für die Erbringung des Softwareservice durch Consulting4IT gegenüber dem Kunden gelten die nachfolgenden Bestimmungen.

1. Definitionen

Für die Zwecke der Vereinbarung haben die nachfolgenden Begriffe folgende Bedeutung:

- (a) „**Software**“ bezeichnet die Standard Software Nexthink auf der Grundlage der EULA Nexthink die dem zwischen Consulting4IT und dem Kunden abgeschlossenen Kaufvertrag (Auftragsbestätigung/Angebot) beigelegt ist.
- (b) „**Störung**“ bedeutet jede Fehlfunktion der Software, die sich als Abweichung von den veröffentlichten Spezifikationen in jeglicher Hinsicht darstellt.
- (c) „**Nexthink Appliance**“ bezeichnet den oder die von Consulting4IT genannten Server, der den Zugriff auf die Nexthink Engine oder das Nexthink Portal erlaubt.
- (d) „**Nexthink Support Portal**“ bezeichnet die Online-Unterstützungsplattform, zu der der Kunde Zugang erhält, nachdem diese Vereinbarung in Kraft getreten ist und welche unter folgender Adresse zu finden ist: <https://support.nexthink.com>
- (e) „**EULA**“ bedeutet EULA Nexthink, die dem zwischen Consulting4IT und dem Kunden abgeschlossenen Kaufvertrag beigelegt ist.
- (f) „**Updates**“ bezeichnet neue Versionen der Software, die von Nexthink von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen herausgegeben werden. Es handelt sich um Versionen, die vom Kunden zum derzeitigen Gebrauch lizenziert sind.

2. Serviceleistungen

(a) Beschreibung der Services

Während der Vertragslaufzeit dieser Vereinbarung wird Consulting4IT die in dieser Vereinbarung geregelten Services für den Kunden erbringen, die die Pflege- und Wartungsleistungen der Software und die Unterstützung bei der Anwendung der Software durch den Kunden beinhalten mit dem Ziel, die Verfügbarkeit und Funktionalität der Software im vereinbarten Umfang zu ermöglichen.

Die Services umfassen folgende Komponenten:

1. Wiederherstellung der Software im Fall einer Störung
2. Softwarepflege und die Störungsbeseitigung
3. Bereitstellung von Software-Updates
4. Telefon-Unterstützung (Helpdesk)
5. Zugang zum Nextthink Support Portal

(b) Updates

Consulting4IT informiert den Kunden über regelmäßige Software-Updates, die nach dem freien Ermessen des Softwareherstellers zur Verfügung gestellt werden.

Sollte die Netzwerkkonfiguration von Kunden die automatische Erkennung, dass ein Update der Software verfügbar ist, verhindern, wird Consulting4IT den Kunden davon unterrichten, dass ein Software-Update zur Verfügung steht und der Kunde den Zugang zur Installation über das Nextthink Support Portal ermöglichen.

3. Service-Level

(a) Behebung von Störungen

Consulting4IT wird angemessene und wirtschaftlich vernünftige Anstrengungen unternehmen, jede nachvollziehbare und wiederholbare Störung, die in der Software aufgetreten ist, entweder zu beheben oder eine Lösung zur Umgehung der Störung zur Verfügung zu stellen. Vorausgesetzt, dass die Störung gemäß den nachfolgend aufgeführten Schritten zur Meldung der Störung an Consulting4IT übergeben wurde.

Der supportberechtigte Mitarbeiter des Kunden meldet Störungen der Software an den Help Desk der Consulting4IT zu erreichen unter:

- support@consulting4IT.de
- Telefonhotline 070024484357.

Consulting4IT führt selbst Level 1 und Level 2 Support durch und steuert bei Bedarf den Level 3 Support des Softwareherstellers.

Servicezeiten: An Werktagen von 8.00 bis 17.00 Uhr CET mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg.

Nach Erhalt der Störungsmeldung durch den supportberechtigten Mitarbeiter des Kunden während der Servicezeiten übersendet Consulting4IT im Rahmen der jeweils gültigen Reaktionszeiten gemäß Priorität dem Kunden eine Eingangsbestätigung mit folgenden Informationen:

1. Name der Person, die den Vorgang verantwortlich bearbeitet
2. Bezeichnung der Störung (Störungsbericht)
3. Angabe der Prioritätseinstufung der Störung
4. sobald möglich, die geplanten Schritte zur Korrektur der Störung mit voraussichtlicher Zeitplanung

Gemeldete Störungen müssen von Consulting4IT zunächst reproduziert werden, um die Priorität der Störung nach dem folgenden Schema festzustellen:

Priorität 1: Vordringliche Bearbeitung

Die gemeldete Störung ist eine Fehlfunktion der Software, die dazu führt, dass der Kunde die Software nicht nutzen kann. Consulting4IT garantiert eine Reaktionszeit von vier Stunde innerhalb der definierten Servicezeiten, um Maßnahmen zur Abhilfe einzuleiten.

Priorität 2: kurzfristige Bearbeitung

Die gemeldete Störung ist eine Fehlfunktion, die zu einer deutlichen Beeinträchtigung der Funktionalität der Software führt. Consulting4IT garantiert eine Reaktionszeit von acht Stunden innerhalb der definierten Servicezeiten, um Maßnahmen zur Abhilfe einzuleiten.

Priorität 3: reguläre Bearbeitung

Bei jeder anderen Störung garantiert Consulting4IT eine Reaktionszeit von vierundzwanzig Stunden innerhalb der definierten Servicezeiten, um Maßnahmen zur Abhilfe einzuleiten.

Der Kunde wird informiert werden, wenn einer Störung / einer Fehlfunktion abgeholfen wurde oder diese/r in einer nachfolgend veröffentlichten Version oder in Form einer allgemein zur Verfügung gestellten Störungsbehebung- bzw. Korrekturmaßnahme behoben wird.

Um die Störungsbehebung zu erleichtern, wird der Kunde vernünftige Anstrengungen unternehmen, um ein Beispiel der störungsauslösenden Funktion an Consulting4IT zu senden oder Consulting4IT

die Möglichkeit einräumen, einen gesicherten Zugang zu der Software zu erhalten, wobei der Kunde, soweit zumutbar, eine Aufstellung der hierfür benötigten Informationen in Textform zur Verfügung stellt sowie eine schriftliche Erklärung darüber, wo der Kunde die Störungsursache vermutet.

Consulting4IT kann, abhängig von der Bedeutung der Fehlfunktion, verlangen, von dem Kunden einen Remote-Zugang zu erhalten, um unmittelbar mit einer der Softwarekomponenten zu interagieren. Der Kunde ist verpflichtet, Consulting4IT den Remote-Zugriff zu ermöglichen.

Die Störungsbehebung durch Consulting4IT erfolgt in folgenden drei Stufen:

Level 1 Support:

Consulting4IT nimmt die Störungsmeldung entgegen, prüft anhand der von dem Kunden zur Verfügung gestellten Informationen die Priorität der Störung und stellt die selbständige Bearbeitung der Störung sicher. Consulting4IT sammelt möglichst viele Detailinformationen über die gemeldete Störung, deren Merkmale sowie den Umfang der benötigten Hilfe. Consulting4IT prüft anhand der verfügbaren Benutzerdokumentation oder der Bedienungsanleitung, die der Kunde zur Verfügung gestellt wurde, ob die Software sich wie beschrieben verhält oder nicht.

Verhält sich die Software wie erwartet, überlässt Consulting4IT dem Kunden eine entsprechende Dokumentation, dass sich die Software so verhält, oder verweist auf die Liste der häufig gestellten Fragen (FAQ), in der der Ablauf erklärt wird, der zur Störungsmeldung geführt hat und wie diese vermieden werden kann.

Verhält sich die Software nicht wie erwartet oder ist keine Dokumentation verfügbar, wird Consulting4IT einen weitergehenden Support veranlassen.

Werden Verbesserungen oder Anwendungsfunktionen von dem Kunden nachgefragt, die nach Überprüfung durch Consulting4IT durch die Software nicht erfüllt werden, wird Consulting4IT diese Anfrage an den Hersteller der Software weiterleiten.

Sollte auch nach Durchführung der vorstehenden Maßnahmen und nach Durchsicht der gesamten Benutzerdokumentation eine Lösung für die Beseitigung der Störung nicht gefunden werden, wird der Vorgang nach Level 2 eskaliert.

Level 2 Support:

Consulting4IT analysiert die in Level 1 nicht bereinigte Störung und sammelt gegebenenfalls notwendige zusätzliche Informationen. Consulting4IT wird auf der Grundlage der bei Consulting4IT vorhandenen Produktkenntnisse und Erfahrungen prüfen, ob es eine Lösung oder eine Umgehung der Störungsursache gibt. Wenn die Störungsursache trotzdem nicht bereinigt werden kann, versucht Consulting4IT, soweit möglich, die Störung in einer Testumgebung zu reproduzieren um festzustellen, ob es sich um ein Ereignis handelt, das ausschließlich in der Systemumgebung von

dem Kunden auftritt oder ob es sich um eine reproduzierbare Störung der Software handelt. Für den Fall, dass eine Störungslösung nicht gefunden wird, eskaliert Consulting4IT nach Level 3.

Level 3 Support:

Consulting4IT schaltet den Level 3 Support des Herstellers der Software ein, um dem Kunden und Consulting4IT bei der Dokumentation der Störung und der Behebung der Fehlfunktion zu unterstützen. Der Hersteller der Software kann von dem Kunden zur Störungsbeseitigung den Zugang zur Software im Wege des remote Access verlangen. Consulting4IT wird die Aktivitäten zwischen dem Hersteller und dem Kunden koordinieren und, falls notwendig, die erforderlichen Informationen bei dem Kunden abfragen und an den Hersteller zum Zwecke der Störungsbeseitigung weiterleiten.

(b) Telefonischer Support / Helpdesk

Consulting4IT bietet dem Kunden während der Servicezeiten einen telefonischen, technischen Support für technische Probleme sowie Störungen an und gibt Hilfestellung bei der Bedienung der Software.

Sollte Consulting4IT während eines Support Telefonats feststellen, dass der Kunde eine Störung meldet, wird Consulting4IT dem Kunden bei der Meldung einer Störung nach vorstehenden in Abschnitt (a) definierten Regeln unterstützen.

(c) Sonstige Unterstützungsleistungen

Alle anderen unter Ziff. 2 fallenden Leistungen bietet Consulting4IT während der Servicezeiten an und wird wirtschaftlich vernünftige Anstrengungen unternehmen, um qualifiziertes Personal mit kundenspezifischen Kenntnissen der Kunden-Umgebung zur Erbringung dieser Leistungen vorzuhalten.

4. Zusätzliche Serviceleistungen

Consulting4IT hat keine Verpflichtung, Serviceleistungen für Nachfragen oder Störungen zu erbringen, die auf oder in Bezug zu einem der folgenden Fälle entstanden sind:

- i. Veränderungen der Software, außer diesen Änderungen wurden zuvor von Consulting4IT schriftlich genehmigt oder
- ii. Die Software wird nicht in Übereinstimmung mit der Benutzerdokumentation genutzt oder
- iii. Störungen werden durch andere Produkte als durch die Software erzeugt, z.B. durch von dem Kunden oder Endnutzer eingesetzte Hardware, Betriebssysteme, Netzwerkkomponenten, etc. oder

- iv. die Nutzung von Versionen der Software, die älter ist als die aktuelle Version und die Vorläuferversion der aktuellen Version, wie sie vom Softwarehersteller veröffentlicht ist. Eine Major Version der Software wird bis zum Ablauf eines Jahres nach Herausgabe der neuen Version unterstützt. Consulting4IT unterstützt grundsätzlich zwei Major Versionen zu jedem Zeitpunkt.

Auf Nachfrage bietet Consulting4IT freibleibend zu den vereinbarten Stundensätzen technische Unterstützung zur Beseitigung von Störungen oder anderen Nachfragen an, die auf den vorstehenden Ausnahmen beruhen oder in Zusammenhang mit diesen stehen

5. Verpflichtungen des Kunden

(a) Mitwirkungsverpflichtungen

Die Verpflichtungen von Consulting4IT nach dieser Vereinbarung hängen davon ab, dass der Kunde mit allen notwendigen Informationen versorgt, die zur Erbringung der Pflege der Software notwendig sind und der Kunde alle nach Treu und Glauben erforderlichen Mitwirkungshandlungen erbringt. Consulting4IT wird der Kunde, soweit vorhanden, Dokumentationen zur Störungsbeseitigung und Störungsvermeidung sowie Hilfestellungen zur Verfügung stellen. Der Kunde wird, soweit zumutbar und für eine bestmögliche Nutzung von Software und Serviceleistung erforderlich, seine Betriebsmethoden in Bezug auf die Software ergänzen oder anpassen.

(b) Technischer Kontakt

Der Kunde wird Consulting4IT schriftlich zwei technische Ansprechpartner benennen, die die ausschließliche Schnittstelle zwischen Consulting4IT und dem Kunden sind. Der Kunde ist berechtigt, die Ansprechpartner auszuwechseln, wenn der Austausch gegenüber Consulting4IT schriftlich angezeigt wird, bevor der neue Ansprechpartner sich mit Anfragen an Consulting4IT wendet.

(c) Remote Access

Um aufgetretene Fragestellungen nachvollziehen und feststellen zu können und in Erfüllung der von dem Kunden anerkannten Mitwirkungsverpflichtung, kann Consulting4IT Remote-Zugang zu jeder Nexthink Appliance verlangen, die Teil der Softwareinstallation ist.

Der gesicherte Zugang wird von dem Kunden dem von Consulting4IT vorgesehenen, technischen Personal auf Anforderung zur Reproduktion der Störung, zur Diagnose, zum Test, zur Nachverfolgung oder jeder anderen Handlung, die notwendig ist, um eine Störung zu identifizieren und die Entstörung zu beschleunigen, gewährt.

Dieses Verfahren soll nur dann genutzt werden, wenn die Problemstellung nicht dokumentiert und nur lokal oder an Standorten von den Kunden gelöst werden kann. Kommt der Kunde der Bitte auf Gewährung des remote Access nicht nach, ist Consulting4IT nicht mehr zur Erbringung der in Ziff. 3 beschriebenen Prozeduren verpflichtet.

6. Beendigung

Diese Vereinbarung endet im Falle einem "Perpetual Licence Agreement" mit dem Ablauf der vereinbarten "Maintenance-Vereinbarung" (siehe zugehörigen Lizenzschein oder alternative die zugehörige Rechnung).

Im Falle eines "Subscription Licence Agreement" endet sie mit dem Endtermin der Subscription-Lizenz (siehe zugehörigen Lizenzschein oder alternative die zugehörige Rechnung).