

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Apparo für den Erwerb von Support (AGB Support)

Stand: September 2023

Inhalt

1	<i>Gegenstand und Zustandekommen des Vertrags</i>	2
1.1	Support-Definition	2
1.2	Vertragsverlängerung	2
2	<i>Datenfernübertragung</i>	2
3	<i>Priorisierung von Programmfehlern</i>	3
3.1	Erwerb von Support über einen Apparo-Partner	4
3.2	Erwerb von Support direkt von Apparo	4
4	<i>Zusätzliche Bedingungen</i>	4
5	<i>Allgemeines</i>	5

1 Gegenstand und Zustandekommen des Vertrags

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Apparo Süddeutschland GmbH (nachfolgend „Apparo“ genannt) für Software-Unterstützung regeln den Erwerb von Software Maintenance/Support (nachstehend „Support“ genannt) durch den Kunden und definieren den Inhalt des Supports.

1.1 Support-Definition

Gegenstand des Supports ist

- (1) Fehlerbehebung von Apparo Produkten, soweit dies nicht im Rahmen der Sachmängelhaftung geschuldet ist
- (2) Klärung von Installations-Problemen/Fragen via Telefon/E-Mail/Remote-Zugriff
- (3) Klärung von Fragen zur Bedienung und allgemeinen Vorgehensweise, die keinen Consulting-Charakter haben via Telefon/E-Mail/Remote-Zugriff. Ein Consulting-Charakter tritt ein, wenn die Arbeitsinhalt des Support-Mitarbeiter nicht mehr von Arbeitsinhalt eines typischen Consulting-Mitarbeiter zu unterscheiden ist
- (4) aktuelle Versionen von Apparo Produkten incl. Updates/Upgrades via Apparo Download Area inkl. Release-Updates

Support bietet keine Unterstützung

- (1) für das Design und die Entwicklung von Business Cases
- (2) für den Einsatz von Programmen außerhalb der angegebenen Betriebsumgebung oder
- (3) für Fehler, die von Produkten verursacht werden, für die Apparo nicht verantwortlich ist.

Der Support erwartet

- (1) Ansprechpartner auf Auftraggeberseite, die sich bereits in das Produkt eingearbeitet haben und denen die Produktdokumentation geläufig ist.
- (2) Eine kooperative Zusammenarbeit, um die Aufgabenstellung möglichst schnell lösen zu können.

1.2 Vertragsverlängerung

Der Vertrag gilt für ein Jahr und wird automatisch für ein Jahr verlängert, falls es keine individuellen Verträge zwischen Apparo und Kunde gibt. Der Vertrag kann spätestens 3 Monate vor Ablauf formlos gekündigt werden.

2 Datenfernübertragung

Apparo wird Software-Unterstützung im erforderlichen Umfang vor Ort beim Auftraggeber erbringen. Angestrebt ist aber, den Support soweit wie möglich als Remote-Support zur Verfügung zu stellen.

3 Priorisierung von Programmfehlern

Erkannte Fehler in einer Produktivumgebung: Höchste Priorisierung	Entwicklung beginnt sofort nach Informierung mit der Behebung des Fehlers. Eine Auslieferung erfolgt direkt anschließend.
Erkannte Fehler in einer Testumgebung : Mittlere Priorisierung	Fehlerbehebung und Auslieferung erfolgt innerhalb 10 Werktagen, falls keine technischen Komplikationen auftreten, die zu zeitlichen Verzögerungen führen. Eine Auslieferung erfolgt direkt anschließend.
Erkannte Fehler in einer Entwicklungsumgebung : Niedrige Priorisierung	Die Fehlerbehebung wird in der nächsten Fix-Version inkludiert. Fix-Versionen werden in einem 3-Wochen Zeitintervall ausgeliefert.

Folgende Betriebszeiten werden vereinbart:

9 Uhr – 16 Uhr, wochentags

Unter folgender E-Mail-Adresse ist der Apparo-Service zu erreichen:

support@apparo.solutions

3.1 Erwerb von Support über einen Apparo-Partner

Folgende Bedingung gilt nur, wenn der Kunde **nicht** direkt mit Apparo einen Vertrag abschließt:

Apparo hat mit bestimmten Partnern („Apparo-Partner“) Vereinbarungen zur Vermarktung und Unterstützung bestimmter Produkte und Services geschlossen. Soweit ein Apparo-Partner Produkte und Services von Apparo vermittelt, gelten im Verhältnis zwischen Kunde und Apparo ausschließlich die Bedingungen der zwischen den Parteien geschlossenen Vereinbarung. Apparo ist weder für die Geschäftstätigkeit des Apparo-Partners noch für irgendwelche Zusagen verantwortlich, die dieser dem Kunden gegenüber macht oder für Produkte und Leistungen, die der Apparo-Partner unter eigenen Verträgen anbietet.

3.2 Erwerb von Support direkt von Apparo

Der Kunde verpflichtet sich, der Apparo ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Systemen zu gewähren sowie Informationen, Mitarbeiter und sonstigen Ressourcen im erforderlichen und üblichen Umfang bereitzustellen, soweit dies zur Leistungserbringung durch Apparo erforderlich ist.

4 Zusätzliche Bedingungen

Zur Unterstützung des Kunden bei der Eingrenzung der Ursache eines Softwareproblems kann Apparo den Kunden dazu auffordern

(1) Apparo den Remote-Zugriff auf das Kundensystem zu ermöglichen (bevorzugt eine Testumgebung) oder
(2) Apparo Informationen oder Systemdaten (z.B. Log-Dateien) zu überlassen. Apparo nutzt Informationen über Fehler und Probleme ausschließlich zur Verbesserung von Apparo-Produkten und Services und zur Unterstützung bei der Erbringung von Software-Unterstützung. Zu diesem Zweck kann Apparo Dritte (z.B. Lieferanten) oder verbundene Unternehmen als Unterauftragnehmer (auch in Ländern außerhalb des Landes, in welchem der Kunde seinen Sitz hat) mit der Erbringung von Software-Unterstützung oder Teilen hiervon beauftragen. Dies bedarf jedoch der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers.

5 Allgemeines

1. Lieferungen und Leistungen von Apparo unterliegen ausschließlich den Geschäftsbedingungen von Apparo.
2. Apparo ist berechtigt, Dritte mit der Erbringung der vereinbarten Leistung oder Teilen davon zu beauftragen, jedoch nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers.
3. Änderungen oder Ergänzungen eines Vertrages bedürfen der Zustimmung beider Parteien und der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses.
4. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts, Gerichtsstand ist der Sitz des Auftragnehmers..
5. Erfüllungsort ist der Sitz des Auftraggebers.
6. Sollten einzelne Bedingungen oder Vertragsteile unwirksam sein, bleiben die übrigen Bedingungen und Vertragsteile in Kraft.