

AEB

AEB SE

Allgemeine Bedingungen

Support Classic

Supportleistungen

1 Allgemeines

1.1 Die hier beschriebenen Supportleistungen beziehen sich auf im RZ- sowie im On-Premise-Betrieb bereitgestellte Software. Etwas anderes gilt nur, wenn Abweichendes ausdrücklich zwischen den Parteien festgelegt wurde.

1.2 AEB erbringt mit qualifizierten Mitarbeitern gegenüber dem Kunden für die Software den Support, um bei Softwarestörungen eine Problemlösung zu ermöglichen, und um den Kunden und dessen Anwendern bei der Anwendung durch Beantwortung von Fragen bezüglich der Software zu unterstützen. Die Supportleistung erfolgt in deutscher und englischer Sprache.

1.3 Die Supportleistung durch AEB zugunsten des Kunden wird ausschließlich zwischen AEB und dem Kunden auf Basis der jeweils geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dieser Allgemeinen Supportbedingungen, der jeweils anwendbaren Leistungsbeschreibung, sowie (wenn vorhanden) ergänzenden separaten schriftlichen Verträgen, meist in einem SLA, erbracht. Nach schriftlicher oder in Textform erfolgter Abstimmung mit AEB darf sich der Kunde bei der Entgegennahme von vertraglichen Leistungen der AEB Dritter bedienen, beispielsweise einer IT-Servicegesellschaft des Kunden. In diesen Fällen hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass die Vereinbarungen zwischen AEB und dem Kunden auch von diesen Dritten entsprechend angewandt und eingehalten werden.

1.4 Die Mitarbeiter der AEB sind im Rahmen ihrer Tätigkeit für AEB ausschließlich der AEB gegenüber verpflichtet und weisungsunterworfen. Gegenüber dem Kunden werden daher auch bei verantwortungsvollen Aufgaben keine persönlichen Verpflichtungserklärungen durch einzelne Mitarbeiter der AEB abgegeben (z. B. bei Arbeiten im Bereich Fernwartung).

1.5 Fehlerbeseitigung

AEB beseitigt Programmfehler in der aktuellen Version der AEB-Standardsoftware unverzüglich nach deren Bekanntwerden. Programmfehler sind dabei ausschließlich solche Abweichungen von der Funktionsbereitschaft, die den Wert oder die Tauglichkeit der Software nach dem von der Leistungsbeschreibung vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mehr als nur unerheblich beeinträchtigen.

1.6 Die in diesem Dokument beschriebenen Supportleistungen beziehen sich nicht auf kundenspezifisch individuelle Anpassungen bzw. Ergänzungen oder Programmierungen der Software. Abweichende Leistungen, beispielsweise Support, auch für kundenspezifisch individuelle Anpassungen bzw. Ergänzungen oder Programmierungen oder erweiterte Supportzeiten, werden in einem separaten schriftlichen Vertrag, meist in einem SLA, geregelt und gesondert vergütet.

1.7 Sollte der AEB-Support aufgrund von Funktionsstörungen von nicht im Systemschein aufgeführter Software (nachfolgend „Fremdsoftware“) in besonderem Maß in Anspruch genommen werden, so kann das Kosten für den Kunden nach sich ziehen. AEB behält sich vor, die so entstandenen Aufwände zusätzlich kostenpflichtig gemäß dem jeweils aktuellen Stunden- bzw. Tagessatz der AEB abzurechnen. Diese Stunden- bzw. Tagessätze sind Bestandteil des jeweiligen Angebots.

2 Supportzeiten

AEB leistet zu folgenden Zeiten Support (nachfolgend „Supportzeiten“):

- Mo bis Fr von 08:00 bis 18:00 Uhr (MEZ/MESZ)
- Ausgenommen sind die folgenden Feiertage: Neujahr (1. Januar), Karfreitag, Ostermontag, Tag der Arbeit (1. Mai), Himmelfahrt, Pfingstmontag, Tag der deutschen Einheit (3. Oktober), 1. und 2. Weihnachtsfeiertag (25. und 26. Dezember).

3 Kontaktdaten und Meldewege

3.1 Für Kunden ist Ansprechpartner bei AEB der AEB-Support (nachfolgend „AEB-Support“). Für eine Servicefallmeldung stehen drei Meldewege zur Verfügung:

- Online über das Kundenportal der AEB <https://service.aeb.com>
- Per E-Mail an support@aeb.com
- Telefonisch über die Hotline +49 (0) 711-72842-110

Anfragen (Störungsmeldungen, Service Requests, Change Requests und sonstige Anfragen) können über das Kundenportal der AEB an den AEB-Support erstellt werden. Dazu stellt AEB dem Kunden Zugangsdaten zur Verfügung. Die erfassten Anfragen und deren Bearbeitungsstand können dann durch den Kunden im Kundenportal eingesehen werden.

3.2 Der Kunde benennt für folgende Bereiche (abhängig vom Leistungsumfang des Services) verantwortliche Ansprechpartner. Die Benennung erfolgt schriftlich oder in Textform (Fax, E-Mail). Ändern sich diese Ansprechpartner, teilt der Kunde diese

gegenüber der AEB unverzüglich mit.

- Keyuser: Mitarbeiter des Kunden und erste Anlaufstelle für die kundeneigenen Anwender, überprüft Störungsmeldungen, testet neue Servicepakete.
- Fernwartung: Ansprechpartner für Fragen der Fernwartung und ggf. deren Entstörung (nur für On-Premise-Kunden).

4 Leistungen und Vorgehen im Störfall

Im Falle einer Störung können sich alle Kunden über die für sie jeweils geltenden Kontaktdaten und Meldewege mit dem AEB-Support in Verbindung setzen. Die Bearbeitung des Störfalles erfolgt innerhalb der Standard-Supportzeiten. Abhängig von der Priorität der Störung sichert AEB bestimmte Reaktionszeiten zu. Die Priorisierung erfolgt nach definierten Kriterien.

4.1 Prioritäten

Gemeldete Servicefälle werden durch den Support der AEB, geordnet nach Prioritäten, abgearbeitet. Dazu werden eingehende Servicefälle nach den folgenden Kriterien einer Priorität zugeordnet. Eine Neuordnung der Priorität des Servicefalles, in der Regel angesichts neu erlangter Informationen, ist jederzeit in Absprache mit dem Kunden möglich.

- Prio 1: Nichtverfügbarkeit des Systems bzw. wichtige Geschäftsprozesse können insgesamt nicht mehr abgewickelt werden. Es ist (derzeit) kein Workaround verfügbar.
- Prio 2: Einzelne Vorgänge können nicht abgewickelt werden. Es ist ein Workaround verfügbar.
- Prio 3: Abweichungen, die das System in seinen Funktionalitäten nicht behindern, z. B. Komfort-Einschränkungen, Abweichungen von Design-Vorgaben, Fehler in der Dokumentation, Schreib- oder Grammatikfehler in den Masken oder der Dokumentation.

4.2 Reaktionszeiten

Mit dem Zugang der Meldung des Servicefalles an den AEB-Support durch den vom Kunden benannten Ansprechpartner beginnt die Reaktionszeit gemäß in nachstehender Ziffer 4.3 dargestellten Tabelle zu laufen.

- Als Reaktionszeit wird der Zeitraum verstanden, welcher zwischen Zugang der Störungsmeldung beim AEB-Support und Vornahme erster, auf die Lösung gerichteter

Maßnahmen, verstreicht. Solche Maßnahmen können auch in Maßnahmen zur Analyse der Situation bestehen.

- Der AEB-Support beginnt im Regelfall ab Eingang des Servicefalles (per Mail, Telefon oder Kundenportal) und im Rahmen der Supportzeiten mit der Analyse und Bearbeitung. Lösungszeiten oder Lösungserfolge werden nicht zugesichert. AEB leistet jedoch im Rahmen umfassender Bearbeitung von Servicefällen auch bei absehbar längerer Bearbeitung insoweit Unterstützung, als dass mögliche Workarounds vorgeschlagen und mit dem Kunden eingeleitet werden.
- Um die Reaktionszeiten so gering wie möglich zu halten, gelten abhängig von der Priorität des Servicefalles die in der nachfolgenden Tabelle benannten Meldewege.
- Nach der Erfassung des Servicefalles wird eine automatisierte Mail an den/die benannten Ansprechpartner mit der Eingangsbestätigung des Servicefalles gesendet.
- Die Dokumentation der Bearbeitung der Servicefälle erfolgt durch Einträge im System der AEB.
- Innerhalb der Supportzeiten wird nicht ausgeschöpfte Reaktionszeit auf den Folgetag übertragen, an welchem der AEB-Support erstmals wieder vertragsgemäß zur Verfügung steht.

4.3 Prioritäten/Reaktionszeiten/Meldewege

Priorität	Maximale Reaktionszeit	Meldewege für sonstige Kunden
1	1 Stunde	Obligatorisch per Telefon
2	4 Stunden	Erfassung online, per Mail oder telefonisch
3	48 Stunden	Erfassung online, per Mail oder telefonisch

5 Eskalation

Soweit eine Leistungserbringung der AEB im Rahmen der hier beschriebenen Modalitäten nicht oder aus Sicht des Kunden nicht vertragsgemäß erfolgt, werden die Parteien im Wege der folgenden Eskalationskette eine Lösung herbeiführen. Eskalationskette:

- Supportmitarbeiter
- Support-On-Duty (Schichtleiter)
- Supportleiter, Servicemanager
- Geschäftsleitung

6 Änderungsvorbehalt

AEB behält sich die Änderung der Inhalte zu Kontaktdaten und Meldewegen in vorstehender Ziffer 3.1 und Eskalation in vorstehender Ziffer 5 ausdrücklich vor.

7 Pflichten des Kunden im Störfall

7.1 Der Kunde sorgt dafür, dass die von ihm benannten Ansprechpartner alle nötigen fachlichen und organisatorischen Kompetenzen besitzen, auch im Hinblick auf hinreichend qualifizierte Fehlerbeschreibungen. Bei offensichtlich mangelnder fachlicher Qualifikation eines Ansprechpartners beim Kunden wird AEB einen entsprechenden Hinweis geben und gegebenenfalls eine Empfehlung für Schulungsmaßnahmen aussprechen.

7.2 Im Störfall obliegen dem Kunden ferner die folgenden Mitwirkungspflichten, denen er in der Regel durch seine benannten Ansprechpartner nachzukommen hat:

- Qualifizierte Störungsmeldung nach eingehender Beobachtung der Symptome der Störung. Aktive Mitarbeit bei der Analyse von Störungen und deren Ursachenermittlung. Die Störungsursachen können auch in Hard- oder Softwarebereichen liegen, welche der AEB nicht zugänglich sind oder nicht in ihre Verantwortung fallen. Sie können beispielsweise außerhalb der zu betreuenden Systeme liegen. Deshalb ist AEB hier auf die Mitarbeit besonders angewiesen. AEB beginnt bei der Erbringung der vertragsgemäßen Leistungen zunächst mit der Störungsanalyse. Wesentlich für die Leistung der AEB ist daher die Mitwirkung des Kunden, auch in Form von klaren Aussagen, die der Aufdeckung der Ursache der Störung dienlich sind.
- Qualifizierte Tests nach Störungsbehebung und Nachbeobachtung.
- Kundeninterne Informationsverteilung an die betroffenen Anwender.