

Allgemeine Geschäftsbedingungen – Besonderer Teil Support

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der eLeDia GmbH, Wilhelmsaue 37, D – 10713 Berlin (nachfolgend „eLeDia“ genannt), können über die Druckfunktion des Browsers des Kunden zum späteren Lesen ausgedruckt werden. Es besteht zudem die Möglichkeit, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen herunterzuladen und auf dem eigenen Computer zu speichern oder zu einem späteren Zeitpunkt unter der URL www.eledia.de abzurufen.

§ 1 Vertragsschluss

Der Vertrag kommt mit Unterzeichnung einer Leistungsvereinbarung (LV) durch die Parteien zustande.

§ 2 Leistungsumfang

eLeDia unterscheidet verschiedene Supportmodelle: Support-Tickets, mit für den Kunden reservierten und eingeplanten Kontingenten, ein rein aufwandbezogenes Modell und Prepaid-Support.

2.1 Support-Tickets

2.1.1 Support-Tickets ermöglichen es dem Kunden die Beratungskompetenz von eLeDia im Rahmen von einzelnen Anfragen in Anspruch zu nehmen. Zu diesem Zweck schließt der Kunde mit eLeDia eine entsprechende LV, die die von eLeDia zu erbringenden Beratungsleistungen konkretisiert. Nicht genutzte Anfragen verfallen am Ende der genannten Geltungszeiträume.

2.1.2 Der Support steht dem Kunden von Montag bis Freitag (außer an bundes einheitlichen Feiertagen) in der Zeit von 8.00 bis 18.00 Uhr per E-Mail zur Verfügung. eLeDia gewährleistet eine erste Reaktion binnen 24 Stunden nach Eingang der Anfrage des Kunden. Ein Ticket entspricht einer Zeiteinheit von 15 Minuten.

2.1.3 Sofern eine einzelne Anfrage des Kunden mehrere unterscheidbare Anfragen enthält, ist eLeDia berechtigt, diese Anfrage auf eine entsprechende Anzahl von Tickets im Sinne des Ticketsystems aufzuteilen.

2.1.4 Eine Fehlerbeseitigung ist im Rahmen von Support-Tickets nicht geschuldet und insbesondere nicht zugesichert.

2.1.5 Der Support beinhaltet ausschließlich die folgenden Leistungen:

- Hilfe bei der Bedienung und Handhabung des Software-Systems;
- im Falle einer Störung des Software-Systems: Problemeingrenzung und Hinweise auf etwaige Handlungsmöglichkeiten, ggfs. mit entsprechender Anleitung zur Selbsthilfe.

2.2 Support auf Aufwandsbasis

2.2.1 Der Support auf Aufwandsbasis ermöglicht es dem Kunden, auf Basis einer zeitbezogenen Abrechnung die Beratungskompetenz von eLeDia in Hinsicht auf eine von dem Kunden selbst vorgehaltene, installierte und betriebene oder in Hinsicht auf eine von eLeDia gehostete Software-Plattform in Anspruch zu nehmen. Zu diesem Zweck schließt der Kunde mit eLeDia mittels entsprechender LV einen unbefristeten Vertrag über die Inanspruchnahme der nachfolgend näher beschriebenen Leistungen auf Basis einer zeitbezogenen Abrechnung, wobei in 15-Minuten-Einheiten abgerechnet wird.

2.2.2 Der Support steht dem Kunden von Montag bis Freitag (außer an bundes einheitlichen Feiertagen) in der Zeit von 8.00 bis 18.00 Uhr per E-Mail zur Verfügung. eLeDia gewährleistet eine erste Reaktion binnen 24 Stunden nach Eingang der Anfrage des Kunden.

2.2.3 Der Support umfasst zunächst die in der LV vereinbarten Leistungen und wird durch den Kunden per E-Mail-Anfrage initiiert. Er wird durch eLeDia via E-Mail oder via Telefon erbracht, per Zeiterfassung nachgehalten und abgerechnet. Ist im Rahmen des Support ein administrativer Fernzugriff auf die Software, das Server- oder Datenbanksystem des Kunden einschließlich der hierfür erforderlichen weiteren Komponenten zur Erbringung der Support-Leistung notwendig, so hat der Kunde eLeDia einen solchen Zugang zu eröffnen. Ebenso hat der Kunde, soweit dies erforderlich und von eLeDia angefordert ist, Zugang zu seinem Server zu gewähren und alle zur Durchführung der Analyse erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen, so zum Beispiel Log-Protokolle.

2.2.4 Eine Fehlerbeseitigung ist im Rahmen des Supports auf Aufwandsbasis nicht geschuldet und insbesondere nicht zugesichert.

2.2.5 Der Support beinhaltet ausschließlich die folgenden Leistungen:

- Hilfe bei der Bedienung und Handhabung des Software-Systems;
- im Falle einer Störung des Software-Systems: Problemeingrenzung und Hinweise auf etwaige Handlungsmöglichkeiten, ggfs. mit entsprechender Anleitung zur Selbsthilfe.

2.3 Support auf Prepaid-Basis

2.3.1 Der Support auf Prepaid-Basis ermöglicht es dem Kunden, auf Basis einer Vorauszahlung die Beratungskompetenz von eLeDia in Hinsicht auf eine von dem Kunden selbst vorgehaltene, installierte und betriebene oder in Hinsicht auf eine von eLeDia gehostete Software-Plattform in Anspruch zu nehmen. Zu diesem Zweck schließt der Kunde mit eLeDia mittels entsprechender LV eine Prepaid-Support Vertrag ab.

2.3.2 Der Support steht dem Kunden von Montag bis Freitag (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) in der Zeit von 8.00 bis 18.00 Uhr per E-Mail zur Verfügung. eLeDia gewährleistet eine erste Reaktion binnen 24 Stunden nach Eingang der Anfrage des Kunden.

2.3.3 Eine Fehlerbeseitigung ist im Rahmen von Prepaid-Support nicht geschuldet und insbesondere nicht zugesichert.

2.3.4 Der Support beinhaltet ausschließlich die folgenden Leistungen:

- Hilfe bei der Bedienung und Handhabung des Software-Systems;
- im Falle einer Störung des Software-Systems: Problemeingrenzung und Hinweise auf etwaige Handlungsmöglichkeiten, ggfs. mit entsprechender Anleitung zur Selbsthilfe.

2.3.5 Nach Verbrauch des Prepaid Betrages besteht kein Anspruch auf weiteren Support.

§ 3 Fehlerbeseitigungen

Sofern im Rahmen des Supports ein Fehler in der vom Kunden eingesetzten Software festgestellt wird, kann zwischen den Parteien eine Einzelleistung (Softwareentwicklung) zur Behebung des Fehlers gesondert vereinbart werden.

§ 4 Entgelte

4.1 Die im Rahmen des Supports entstehenden Entgelte ergeben sich aus der zwischen den Parteien geschlossenen LV.

4.2 eLeDia ist berechtigt, das Entgelt erstmals nach Ablauf von 12 Monaten nach Vertragsbeginn und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten gemäß der Kostenentwicklung bei eLeDia zu erhöhen. eLeDia kann darüberhinausgehende Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, außer soweit eLeDia diese verursacht hat. Sofern von dieser Preisanpassungsklausel Gebrauch gemacht wird, ist eLeDia auf Verlangen des Kunden verpflichtet, die entstandenen Mehrkosten in geeigneter Weise nachzuweisen.

4.3 Sobald sich das Entgelt um mehr als 5 % erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von

sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung des Entgelts verlangen. Die Ankündigung einer Preisanpassung erfolgt per E-Mail an die bei eLeDia für die Vertragskommunikation hinterlegte Adresse. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate.

§ 5 Vertragsdauer/Kündigung

5.1 Support-Ticketsystem

Soweit die zwischen den Parteien geschlossene LV keine anderweitigen Regelungen enthält, hat der Vertrag eine Grundlaufzeit von drei Monaten. Er kann mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Grundlaufzeit von beiden Parteien gekündigt werden. Wird er nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich automatisch um jeweils einen weiteren Monat. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5.2 Support auf Aufwandsbasis

Soweit die zwischen den Parteien geschlossene Leistungsvereinbarung (LV) keine anderweitigen Regelungen enthält, gilt der Vertrag als auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann jederzeit von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Sofern eine Behebung für eLeDia absehbar länger als vier Stunden Zeitaufwand erfordert, erhält der Kunde nach einer ersten kostenpflichtigen Analyse eine Abschätzung des Zeitaufwands, welche durch den Kunden vor Beginn der Ausführung zu bestätigen ist.

5.3 Prepaid-Support

Der Prepaid-Support endet mit Verbrauch des Prepaid-Volumens oder der vereinbarten Gültigkeitsdauer. Sofern in der Bestellung oder der LV vereinbart erneuert sich das Prepaid-Supportvolumen automatisch nach Verbrauch des zuvor vereinbarten Support-Volumens. Die automatische Erneuerung kann jederzeit von beiden Vertragsparteien gekündigt werden.

Stand: Oktober 2023