



Allgemeine Bedingungen für DBS Support Services – Version 10/2012

1 Geltungsbereich dieser Bedingungen

Diese Bedingungen sind gültig für den Kauf von Support-Punkten von EDENTITY durch KUNDEN. Ein KUNDE ist der Käufer von Support-Punkten. Der Kunde muss nicht der Lizenznehmer sein, aber zumindest rechtlich befugt das EDENTITY Dealer Benchmarking System zu nutzen.

2 Gegenstand dieser Bedingungen

- 2.1. Diese Bedingungen betreffen den Support des EDENTITY Dealer Benchmarking System (hiernach nur noch DBS genannt).
- 2.2. Support Services werden an KUNDEN geleistet – insbesondere an das Personal der KUNDEN, welches DBS nutzt.
- 2.3. Andere Services, wie zum Beispiel individuelle Weiterentwicklung, zusätzliche Implementierungen oder Einschulungen und Training werden von diesen Support Services nicht abgedeckt. Falls solche Services von EDENTITY angeboten werden, dann beziehen sie sich auf andere vertragliche Vereinbarungen und sollten gesondert, schriftlich vereinbart werden.
- 2.4. Um Support von EDENTITY zu erhalten, ist eine gültige Lizenzvereinbarung für die aktuelle Marktversion von DBS notwendig.
- 2.5. Der KUNDE bestätigt die Zukehntnisnahme der minimalen Systemvoraussetzungen, um die Software richtig betreiben und warten zu können und bestätigt, dass die Systemumgebung des KUNDEN diesen Voraussetzungen entspricht. Überdies, bestätigt der KUNDE, dass ihm angeraten wurde, sich regelmäßig über Neuigkeiten bezüglich dieser Hinweise zu informieren, insbesondere bevor Änderungen am System vorgenommen werden.
- 2.6. EDENTITY leistet Support für den Kunden, sodass dieser DBS auf einer regelmäßigen Basis nutzen kann.

3 Umfang des Service

- 3.1. Der KUNDE erhält folgende Leistungen:
 - › Hotline Support (per Telefon oder E-Mail) durch EDENTITYs Support-Team wird von Montag bis Donnerstag zwischen 9:00 und 17:00 CET und freitags von 09:00 bis 15:00 CET, mit Ausnahme von nationalen Feiertagen, bereitgestellt.
 - › Remote Support auf wirtschaftlicher und technischer Seite
 - › Massendatenbearbeitung auf Anfrage
 - › Vorort-Support ist standardmäßig ausgeschlossen, kann aber separat erworben werden; dieser bezieht sie sich dann auf andere vertragliche Vereinbarungen und sollte gesondert, schriftlich vereinbart werden.
- 3.2. Die Support Services werden ausschließlich für die aktuelle Version von DBS und dessen Vorgängerversion für maximal (1) Jahr nach dem Veröffentlichungsdatum ersterer bereitgestellt.
- 3.3. Der KUNDE verpflichtet sich EDENTITY ein oder zwei Ansprechpartner mitzuteilen, die die Services, spezifiziert in Absatz 3.1., nutzen werden. Der KUNDE wird dafür Sorge tragen, dass die genannten Ansprechpartner entsprechend geschult sind, um im Falle einer Supportanfrage mit EDENTITY zusammenzuarbeiten.
- 3.4. EDENTITY bietet Support Services unter den folgenden Bedingungen:
 - › Support wird lediglich in deutscher oder englischer Sprache geleistet
 - › Die Ticketannahmezeit beträgt eine Stunde.
 - › Der Lösungs- bzw. Feedbackzeitraum beträgt 2 Werktage
 - › Spätestens bei Ablauf dieser Frist, wird der Supportpartner kontaktiert und über den aktuellen Stand des Lösungsfortschritts informiert.
- 3.5. Supportlevels/Verantwortlichkeiten: Gewisse Supportablaufdefinitionen und –rollen, sowie die Einbindung von EDENTITY in ein lokales Support-Netzwerk werden gesondert vertraglich geregelt.

4 Abwicklung eines Supportfalles bei EDENTITY

- 4.1. Eine Support-Anfrage ist ein einzelnes, spezifisches Problem basierend auf einer Anfrage vom Kunden per Telefon, Fax oder E-Mail. Um den Kommunikationsaufwand gering zu halten, akzeptiert EDENTITY auch mehrere Probleme in einer Anfrage (z.B. E-Mail).
- 4.2. Jeder Supportfall wird zumindest mit dem Name des Melders, dem Betreff, dem Problemlöser, Eingangs- und Ausgangsdatum, sowie dem Lösungszeitraum festgehalten.

5 Definition der Supportpunkte

- 5.1. Es gibt drei verschiedene Typen von Supportanfragen:
 - a) Einfache ad-hoc-Informationen (0 Punkte, nur über die Hotline, keine Aufnahme der Anfrage)
 - b) Standard-Supportanfragen mit Ticketerfassung (1 Punkt wird standardmäßig verrechnet)
 - c) Komplexe Supportanfragen mit Ticketerfassung (3 Punkte)
- 5.2. Einfache Anfragen (Typ a), welche sofort durch einen Mitarbeiter von EDENTITYs 1st-Level-Support beantwortet werden können sind kostenlos. Es wird kein Support-Punkt verrechnet.
- 5.3. Zu allen anderen Anfragen (Typ b oder c) werden Tickets erstellt und mit mindestens einem Support-Punkt verrechnet. Beispiele für solche Anfragen:
 - › Fragen zur Benutzeroberfläche und Bedienung
 - › Fragen zu Standard-Prozessen
 - › Fragen/Probleme betreffend der Nutzerkompatibilität
- 5.4. Wenn tiefere Recherchen/Analysen mit Business-Kenntnissen von einem Projektleiter oder technischem Wissen eines Entwicklers notwendig sind, um das Problem zu beantworten/zu lösen, wird das Ticket zu einer komplexen Anfrage (Typ c – 3 Punkte). Das gilt vor allem, wenn mindestens eine der folgenden Bedingungen erfüllt werden muss, um das Problem zu lösen:
 - › Fachkenntnisse zum Master und Berechnungsdetails notwendig
 - › Zugriff auf den Quellcode oder technisches Fachwissen über die interne Struktur
 - › direkter Zugriff auf die Datenbank für weitere/umfangreichere Recherchen
 - › mehr als 3 Stunden Aufwand

6 Abrechnung

- 6.1. Der KUNDE muss Supportpunkte kaufen, um Support Services zu erhalten. Es werden nur solange Supportarbeiten ausgeführt, solange ein Überschuss an Supportpunkten auf dem entsprechenden Supportpunktekonto besteht. Relevant ist dabei der Punktstand bei Eröffnung des Tickets.
- 6.2. Der KUNDE erhält monatlich eine Abrechnung, auf der die Anzahl der geschlossenen und noch ausstehenden Tickets sowie der derzeitige Punktstand auf seinem Konto ersichtlich sind.
- 6.3. Wie bereits in Absatz 6.1 erläutert, kann der KUNDE nur Supportarbeiten in Anspruch nehmen, wenn auf seinem Punktekonto noch ausreichend Supportpunkte zur Verfügung stehen. In bestimmten Fällen, unter besonderen Voraussetzungen (bei welchen EDENTITY sich das Recht vorbehält von Fall zu Fall zu entscheiden) erklärt sich EDENTITY bereit, trotz einer nicht ausreichenden Anzahl von Punkten auf dem Punktekonto den Supportfall zu übernehmen. Der KUNDE hat aber keinen Anspruch auf diese Leistung.
- 6.4. Falls der Supportkonto-Punktstand negativ ist, wird er durch neu gekaufte Punkte ausgeglichen. Die restlichen Punkte können dann für zukünftige Supportarbeiten verwendet werden.