



KOTHE

Support-Management Leistungsschein

Für die Leistungen:

- Support für CAE (Engineering Base, Ruplan EVU)
- Support für Rückfragen zu vorausgegangenen Schulungen





1. Leistungsüberblick

Dieser Leistungsschein gibt eine Übersicht über die Supportleistungen des Anbieters Kothe für den Kunden in Bezug auf die folgenden Produkte/Dienstleistungen:

- Support für CAE-Anwenderprobleme
- Support für Rückfragen zu vorausgegangenen Schulungsinhalten

Der Anbieter stellt einen Ansprechpartner zur Verfügung, der die operative Schnittstelle zwischen dem Kunden und dem Anbieter darstellt. Der Anbieter hält dafür qualifizierte Fachkräfte vor. Eine telefonische und schriftliche Erreichbarkeit innerhalb der angegebenen Supportzeiten wird gewährleistet.

2. Vertragslaufzeit und Kündigung

Der Leistungsbeginn ist dem schriftlichen Angebot zu entnehmen und läuft für eine feste Laufzeit von 12 Monaten. Laufzeitbeginn ist zum Ersten eines Monats, der auf den Zeitraum des Abschlusses des Vertrags folgt. Er verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, sofern nicht eine Partei mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit schriftlich kündigt. Eine außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

3. Leistungsumfang und Supportzeiten

Der Anbieter stellt Supportleistungen zu folgenden Zeiten bereit:

Montag – Freitag von 09.00 – 16.00 Uhr und außerhalb der gesetzlichen Feiertage.

Bei qualifizierten Meldungen innerhalb der Support-Zeiten ergibt sich die folgende Reaktionszeit:

24 Stunden



Die Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen dem Eingang einer Supportanfrage und dem Beginn der Bearbeitung durch den Anbieter. Die Reaktionszeit bedeutet nicht zwingend die Behebung des Problems, sondern die erste Rückmeldung an den Kunden sowie die Einleitung entsprechender Maßnahmen. Die tatsächliche Bearbeitungsdauer kann je nach Problemstellung variieren. In besonderen Fällen, wie Urlaub oder Krankheit von Mitarbeitern, können Abweichungen auftreten, über die der Kunde informiert wird.

Einmal pro Monat findet ein Statusmeeting statt.

Nicht enthaltene Leistungen:

Software-Reparaturen, Schulungen

4. Vergütung und Zahlungsbedingungen

Der Kunde zahlt für die Supportleistungen eine monatliche Pauschale, die dem schriftlichen Angebot zu entnehmen ist. Zusätzliche Leistungen werden nach Aufwand abgerechnet.

Im Falle wesentlicher Änderungen im Anforderungsprofil des Kunden, der die vereinbarten Schwellenwerte über- oder unterschreitet (nachhaltig - mindestens 3 Monate belastbar ersichtlich), findet ein Support Review statt, um die Vertragsanpassung der geänderten Leistungen und deren Vergütung abzustimmen.



5. Verantwortlichkeiten des Kunden

Der Kunde stellt dem Anbieter die zur Erbringung seiner Dienstleistung nach seinem Ermessen erforderlichen Informationen und Dokumentationen präzise, vollständig und zeitnah zur Verfügung.

Der Kunde benennt einen Ansprechpartner mit Name, Telefonnummer und E-Mailadresse für Supportanfragen.

Der Kunde prüft eigenständig und ist ausschließlich selbst dafür verantwortlich, dass er über die erforderliche Anzahl der benötigten Hersteller-Lizenzen verfügt, er die ihm von den jeweiligen Herstellern gewährten Nutzungsrechte beachtet und seine Anweisungen an den Anbieter im Rahmen der vom Kunden erworbenen Hersteller-Lizenzen und deren Lizenzbedingungen erfolgen.

6. Haftung und Gewährleistung

Der Anbieter haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, maximal jedoch bis zur Höhe der jährlichen Vergütung der Vereinbarung. Eine Haftung für Folgeschäden ist ausgeschlossen.

Der Anbieter haftet nicht für die Leistung oder das Fehlen der Leistung von anderen Anbietern und Herstellern, deren Produkten oder deren Support-Services.

Nimmt der Kunde eigenständig Veränderungen an System der vertraglich definierten Assets oder an Einstellungen dieser vor, übernimmt der Anbieter hierfür und für die Folgen der Veränderung keine Verantwortung.

7. Vertraulichkeit und Datenschutz

Beide Parteien verpflichten sich zur Vertraulichkeit aller im Rahmen des Vertrags ausgetauschten Informationen. Der Anbieter verpflichtet sich zur Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen, insbesondere der DSGVO.