

Bedingungen für den EXCLUSIVE - SUPPORT

§ 1. Gegenstand und Umfang des EXCLUSIVE-SUPPORT

- 1) Die FIRMA übernimmt im Rahmen des EXCLUSIVE-SUPPORTS, soweit dieser vereinbart ist, die IT Betreuung der Geschäfte/Verkaufsstellen des KUNDEN. Zielsetzung ist es daher, alle Betreuungs-, Wartungs- und Support- Anfragen in die Verantwortung der FIRMA zu geben. Ist EXCLUSIVE-SUPPORT vereinbart, werden alle IT Geräte und Applikationen, unabhängig von deren Alter, Version oder Garantiestatus, in den Verkaufsstellen betreut.
- 2) Die FIRMA gewährleistet, dass bei Notwendigkeit ein erfahrener Servicetechniker möglichst am nächsten Arbeitstag der Störungsmeldung die betreffende Verkaufsstelle aufsucht, um den Fehler zu lokalisieren und zu beheben. Die FIRMA sieht einen reibungslosen Ablauf des Tagesgeschäfts und die Zufriedenheit der Anwender als oberstes Prinzip an.
- 3) Abgedeckt sind alle notwendigen Arbeiten die vom Sitz der FIRMA aus durchgeführt werden.
- 4) Alle notwendigen Vor-Ort- und Versand- Arbeiten werden nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet. Weiterhin wird auch gelieferte Hardware, Software und Verbrauchsmaterial, die nicht durch die Hersteller-Garantie abgedeckt ist gesondert berechnet. Berechnet werden auch zusätzliche Programmierarbeiten und Fehlerbehebungen durch ein Verschulden des KUNDEN.

§ 2. Realisierung

- 1) Die FIRMA übernimmt die Verantwortung und Betreuung der in Paragraph 5 angegebenen Teilbereiche. Die Störungsmeldung erfolgt durch die Filiale direkt an die Hotline der FIRMA. Die Reaktionszeiten sind wie folgt:

(A) Sehr kritisch	: 2 Stunden
(B) kritisch	: 4 Stunden
(C) Unkritisch	: nächster Werktag
- 2) Im Störfall können die Meldungen durch den KUNDEN zu den definierten Hotline-Zeiten erfolgen.
- 3) Die Terminvereinbarung mit dem zuständigen Mitarbeiter des KUNDEN übernimmt die FIRMA.
- 4) Im Bedarfsfall kann die FIRMA Reparaturen an Geräten aller namhaften Hersteller durchführen. Soweit möglich und durch den Kunden gewünscht, werden defekte Geräte, die nicht mehr durch die Herstellergewährleistung abgedeckt sind, repariert. Der Kunde erhält durch den Techniker vor Ort eine qualifizierte Aussage, ob eine Reparatur technisch sinnvoll ist. Soweit nötig erfolgt ein Kostenvorschlag an den KUNDEN über die auszutauschenden Komponenten.
- 5) Bei einem Betrag ≤ 100 EUR für Kleinteile und ≤ 300 EUR für Reparatursatz pro Problemticket können Reparaturen und Ersatzteile durch FIRMA ohne Rückfrage beim KUNDEN beauftragt werden. Ziel der Parteien ist dabei, den Betrieb in der Verkaufsstelle schnellstmöglich wiederherzustellen. Beträge über diesen Werten erfordern die Einverständniserklärung des KUNDEN; die erforderliche Erklärung ist vom KUNDEN unverzüglich nach entsprechender Anfrage abzugeben.

§ 3. Wartung

- 1) Präventive Wartungsarbeiten (z.B. Reorganisation, Service Packs etc.) werden in regelmäßigen Abständen von der FIRMA durchgeführt. Ebenso erfolgt eine regelmäßige Überprüfung der Hardware-Konstellation mit proaktiven Empfehlungen zur Verbesserung (Austauschempfehlungen).
- 2) Stellt sich heraus, dass ein schwerwiegender technischer Mangel vorliegt und die eingesetzte Komponente im Tagesbetrieb nicht effektiv einsetzbar ist, fällt die Hardware spätestens 20 Tage nach Bekanntgabe an den KUNDEN aus der Wartung.

§ 4. Voraussetzungen für die Leistungserbringung und Mitwirkungspflichten

Voraussetzung für eine reibungslose Durchführung des Supports und Dienstleistungen sind die Einhaltung der, von der CLARITY & SUCCESS Software GmbH vorgegebenen Systemvoraussetzungen für die installierenden Produkte. Darüber hinaus sind von KUNDEN sämtliche Maßnahmen zu treffen, die eine reibungslose Reparatur und Installation vor Ort gewährleisten. Hierzu gehören insbesondere:

- a) Sicherstellen des Zugangs zu allen Geräten,
- b) Sicherstellen der Anwesenheit der erforderlichen Ansprechpartner bzw. eines verantwortlichen Vertreters,
- c) Bereitstellung der erforderlichen internen Unterlagen,
- d) Sicherstellen der erforderlichen Infrastruktur, insbesondere Internetzugang. Sicherstellen der Verfügbarkeit und Funktionalität von Anschlussleitungen (Netzanschlüsse, Strom),
- e) Zufahrt, Zugang, Be- und Entlademöglichkeiten in unmittelbarer Nähe der Gebäude sind sicher zu stellen und die Mitarbeiter der FIRMA mit einer eventuell notwendigen Einfahrtsgenehmigung auszustatten.
- f) Die für die Installation und Konfiguration notwendigen Parameter (User-Berechtigungen, Netzadressen) werden durch den KUNDEN rechtzeitig bereitgestellt.
- g) Die Mitarbeiter des KUNDEN sind geschult und kennen Ihre Pflichten (es ist in einem Mitarbeitervertrag verankert, was sie am PC machen dürfen).
- h) Die Hardware ist auf dem aktuellen Stand der Technik und erfüllen die Systemvoraussetzungen (Computer, Bildschirme und Drucker maximal 3 Jahre alt).
- i) Der KUNDE ist verpflichtet, ein komplettes Ersatz-PC System pro jeweils 20 Filialen, welches im Notfall per Express an die betroffene Filiale verschickt werden kann (PC, Bon-Drucker, Scanner) entgeltlich zu beschaffen und bei der FIRMA vorzuhalten. Dieses System wird durch die FIRMA entsprechend beim KUNDEN eingesetzt, wenn Systemausfälle bestehen.

§ 5. Eskalationsmanagement

Der Support-Mitarbeiter der FIRMA überwacht die einzelnen Serviceeinsätze. Im Falle von Verzögerungen, Änderungen oder sonstigen Problemen mit dem Auftrag, informiert die FIRMA proaktiv den KUNDEN, um mit ihm eine einvernehmliche Lösung zu finden.

Bei Nichteinhaltung von Terminen oder auftretenden Schwierigkeiten klärt der Mitarbeiter der FIRMA mit den verantwortlichen Unterauftragnehmern geeigneten Maßnahmen und übergibt an die nächst höhere Eskalationsstufe.

	FIRMA		Kunde	
Eskalationsstufe 1 (ES 1)	Hotline		Anwender	
Eskalationsstufe 2 (ES 2)	Hotline Abteilungsleiter		Systemadministrator	
Eskalationsstufe 3 (ES 3)	Technischer Direktor		Filialleiter	
Eskalationsstufe 4 (ES 4)	Geschäftsleitung		Geschäftsführer	
Unverbindliche Lösungszeit	ES 1	ES 2	ES 3	ES 4
A	4 Stunden	8 Stunden	12 Stunden	16 Stunden
B	8 Stunden	24 Stunden	2 Tage	3 Tage
C	1 Tage	2 Tage	3 Tage	5 Tage

Unverbindliche Lösungszeiten

Windows	A
Virus-Scanner	C
Office Applikation	C
C&S Applikation	A
Datensicherung	B
Internet Zugang	B
Kameraüberwachung	C
Telefonkommunikation (Telefonanlage)	A
EC-Cash Gerät	A
PC Hardware	A
Peripherie (Drucker, Scanner etc.)	A
Netzwerkadministration	A
Besucherzähler	B
Bereich (Zentrale)	Unverbindliche Lösungszeit
C&S Applikation	C
Retail Statistics und sonstige C&S Software	B
DTS	A

§ 6. Einführungsvoraussetzung

Zur Übernahme des EXCLUSIVE-SUPPORTS ist Vorbedingung, dass eine technische Ist-Aufnahme der Infrastruktur aller Verkaufsstellen des KUNDEN durchgeführt wird. Daraufhin wird ein Austauschprogramm erstellt um einen aktuellen Mindest-Hardwarestand zu erreichen. Mit Beginn des EXCLUSIVE-SUPPORTS wird zwingend eine komplette Neu-Installation mit gleichen Softwareständen auf Kosten des KUNDEN und nach Bedarf aller Computer durch die FIRMA durchgeführt. Zeitgleich wird ein Software-Tool von der FIRMA auf Kosten des KUNDEN eingeführt, welches die Computer vor Manipulationen der Anwender schützt.

CLARITY & SUCCESS SOFTWARE GMBH

Bokeler Straße 28, DE-33790 Halle in Westfalen - Deutschland