



Besondere Bedingungen für Pflege und Support (BBPS kT)

der knowledgeTools International GmbH (kT)
(Stand: 1.12.2004)

1. Anwendungsbereich

Diese Besonderen Bedingungen für Pflege und Support gelten ergänzend zu den AB kT für alle Leistungen von kT bezüglich der Problembehandlung, Störungsbearbeitung, Weiterentwicklung und Unterstützung bei Nutzerfragen zu einem von kT dem Kunden zuvor bereitgestellten kT-Wissenswerkzeug, die kT auf der Grundlage einer besonderen vertraglichen Vereinbarung erbringt. Diese BBPS kT gelten nicht für Leistungen, die auf der Grundlage gesetzlicher Gewährleistung zu erbringen sind.

2. Grundlagen

2.1. Dienstvertragliche Leistungen

kT erbringt auf dienstvertraglicher Grundlage allgemeine Unterstützungsleistungen bezüglich der jeweils aktuellen Version der Wissenswerkzeuge in Form von Updates und Support sowie besondere Beratungsleistungen in dem jeweils vertraglich vereinbarten Umfang. Der Vertrag über die Erbringung von Pflege- oder Supportleistungen besteht rechtlich selbstständig.

2.2. Abgrenzung zur Gewährleistung

Unberührt bleiben gesetzliche Ansprüche des Kunden wegen mangelhafter Leistungen. Diese werden durch diese BBPS kT nicht begrenzt, sondern können zusätzlich bestehen.

2.3. Frühere Versionen

Anspruch auf Pflege- oder Supportleistungen besteht nur bezüglich der aktuellen Version der Software von kT und nur soweit die aktuellen Updates und Bugfixes eingespielt sind. Frühere Versionen werden für die Dauer von einem Jahr ab Erscheinen der aktuellen Version unterstützt. Voraussetzung ist auch ein gültiger Lizenzvertrag über die zu pflegende Software. Die Pflege nicht aktueller Releases, Update-Stände oder Versionen bedarf besonderer Vereinbarung.

3. Leistungsumfang

Zu unterscheiden sind Pflege und Support hinsichtlich der von kT überlassenen Software und der Wissensinhalte (Struktur und Texte). Anspruch hat der Kunde nur auf die jeweils konkret vereinbarten Pflege- und Supportleistungen.

3.1. Bestimmungen für Pflege und Support von Software

3.1.1. Zweck von Pflege und Support

Die Pflege- und Supportleistungen dienen der Behebung von Problemen und Störungen, die die Nutzung der Software nicht nur unwesentlich beeinträchtigen sowie der Weiterentwicklung, Ergänzung und Änderung der Software. Die Pflege soll ferner der laufenden Verbesserung der Software in ihrem organisatorischen Aufbau und dem Programmablauf sowie der Ergänzung um sinnvolle Funktionalitäten dienen. Der Kunde wird entsprechende Änderungswünsche und Anregungen mitteilen. Ein Anspruch des Kunden auf bestimmte Änderungen, Weiterentwicklung oder die Beseitigung von Störungen besteht dabei nicht. kT wird aber prüfen, inwieweit eine vom Vertragspartner gewünschte Änderung unter Berücksichtigung des allgemeinen Nutzens und des Bedarfes für den Vertragspartner und des zur Durchführung erforderlichen Aufwandes wirtschaftlich zweckmäßig erscheint.

3.1.2. Leistungen

Zu den allgemeinen Pflege- und Supportleistungen gehören insbesondere das Zurverfügungstellen von Updates, die kleinere Fehlerbeseitigungen und Programmänderungen einschließlich Änderungen der Funktionalitäten enthalten können. kT ist nicht verpflichtet, eine bestimmte Anzahl von Updates im Jahr auszuliefern, übergibt aber alle allgemein freigegebenen Updates an den Kunden. Die Updates werden ohne Dokumentation nach Wahl von kT mittels Datenträger oder Telekommunikation dem Kunden übermittelt oder über das Internet zum Download angeboten. Ein Versand erfolgt auf Gefahr des Kunden. Dem Kunden werden die Rechte entsprechend seiner Softwarelizenz an den Updates eingeräumt.

Besondere Beratungsleistungen sind insbesondere sämtliche technische Unterstützung des Kunden im Zusammenhang mit der Installation, Implementierung, Erweiterung, Anpassung oder sonstigen Änderung der Software für einen Kunden.

3.1.3. Änderung der Funktionalitäten

Sofern ein Update oder eine neue Version Funktionalitäten der Software in ihrem aktuellen Programmstand nicht mehr anbieten oder neue bzw. andere Software oder Hardware erfordern, wird kT hierauf aufmerksam machen. Der Kunde wird innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach Kenntnis der Änderung schriftlich widersprechen, wenn er mit der Änderungen des Funktionsumfangs nicht einverstanden ist. Die Vertragspartner werden daraufhin versuchen, eine wirtschaftlich tragfähige Lösung einvernehmlich zu vereinbaren, die dem Interesse des Kunden an einer Sicherung der Nutzbarkeit der Software Rechnung trägt.

Kommt eine solche Einigung nicht zustande, kann kT wahlweise die ursprüngliche Funktionalität aufrecht erhalten oder auf der Einschränkung der Funktionalität bestehen. Die Wahl erfolgt schriftlich in einer Frist von zwei Wochen. Sofern kT auf der Einschränkung der Funktionalitäten besteht, ist der Kunde berechtigt, schriftlich innerhalb einer Frist von zwei Wochen seit Zugang der entsprechenden Mitteilung von kT den Pflegevertrag mit Wirkung zum Ablauf des Monats zu kündigen. Der Softwarelizenzvertrag bleibt hiervon unberührt. Vergütungen gem. dem Pflegevertrag sind zeitanteilig zu zahlen.

3.2. Pflege der Inhalte

Der Kunde ist zu Änderungen der Wissensstruktur oder der Texte (Inhalte) nur in dem Umfang berechtigt, als ihm dieses Recht vertraglich ausdrücklich eingeräumt ist und dies von den Wissenswerkzeugen zugrundeliegenden Software technisch

vorgesehen ist. Wünscht der Kunde daher Änderungen an den Inhalten, die er nicht selbst durchführen kann oder darf, und besteht zwischen den Vertragspartnern eine wirksame Pflegevereinbarung, die dies vorsieht, so wird kT die Änderungen im Rahmen des Möglichen als individuell nachgefragte, besondere Beratungsleistung für den Kunden umsetzen.

4. Support

4.1. Kommunikationswege

Supportanfragen können vom Kunden per Telefon, per Email oder per Fax an kT gerichtet werden durch hierzu vom Kunden zuvor benannte Mitarbeiter, die zur Bedienung der IT und zur ausreichenden Störungsmeldung qualifiziert sind.

4.2. Störungen und Probleme

Bei Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Problemen und Störungen hat der Kunde die zur Software gehörige Dokumentation und die von kT bekannt gegebenen Hinweise zu beachten und umzusetzen. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Probleme und Störungen. Störungsmeldungen sollen möglichst spezifiziert die Umgebung vor Auftreten der Störung, die Situation, die zur Störung führte, sowie alle Symptome der Störung beschreiben. Der Kunde teilt mit, wenn er der Störung eine besondere Priorität zuordnet.

4.3. Hotline

Die Hotline von kT ist an Arbeitstagen von kT mindestens in der Zeit von 9.00 – 17.00 Uhr besetzt. Der Kunde macht kT darauf aufmerksam, wenn nach seiner Ansicht die Erreichbarkeit der Hotlinehilfe nicht im gebotenen Maße gewährleistet ist. Zuvor wird der Kunde versuchen, auf andere Zeiten während des Support-Zeitfensters auszuweichen.

4.4. Maßnahmen

kT wird im Rahmen des Supports bei gemeldeten Problemen, die auf der Software beruhen, versuchen, die Störung zu beseitigen. Hierzu wird die Ursache der Störung untersucht, eventuelle Fehler der Software diagnostiziert und diese anschließend möglichst behoben. Eine Behebung kann auch durch Umgehung erfolgen. kT gewährleistet jedoch nicht die Behebung einer jeden Störung der Software.

5. Weitere besondere Pflichten des Kunden

5.1. Einspielen und Beschaffung der Updates

Der Kunde benennt in eigener Verantwortung hinreichend qualifizierte Mitarbeiter, die gegebenenfalls den Download oder das Einspielen von Updates vornehmen werden. kT übernimmt diese Aufgabe nur gegen gesonderten Auftrag.

5.2. Änderungen an der Kundeninfrastruktur

kT wird versuchen, technisch neuere Updates möglichst allgemein kompatibel zu gestalten. Die Vornahme dennoch notwendiger und zumutbarer Änderungen an seiner Hard- und Software obliegen dem Kunden.

5.3. Datensicherheit

Dem Kunden obliegt die Anfertigung von Sicherungskopien seiner Software und Daten in anwendungsadäquaten Intervallen sowie sonstige Maßnahmen der IT-Sicherheit (Virenschutz etc.) in eigener Verantwortung.

6. Kündigung

Das Recht zur ordentlichen Kündigung gem. Ziff. 3.2.1. der AB kT besteht erstmals nach Ablauf eines Kalenderjahres ab Abschluss eines Pflege- oder Supportvertrages.