

1. Definitionen

- 1.1 Die Definitionen der AGB der Samuelson Unternehmensberatung und Software-Entwicklung GmbH gelten auch für diese Pflege- und Supportbedingungen, soweit nachfolgend nichts Abweichendes geregelt ist.
- 1.2 „Pflege- und Supportbedingungen“ bezeichnet diese Pflege- und Supportbedingungen der Samuelson Unternehmensberatung und Software-Entwicklung GmbH.
- 1.3 „Besteller“ bezeichnet einen Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, welcher als Auftraggeber Leistungen im Zusammenhang mit der Branchenlösung Samuelson BackPro nach Maßgabe dieser Pflege- und Supportbedingungen von uns bezieht.
- 1.4 „Support“ sind alle Dienstleistungen zum Zweck der Anwendungsunterstützung innerhalb der Rufbereitschaft Montag bis Freitag von 8 Uhr bis 17 Uhr für die Branchenlösung Samuelson BackPro auf Basis des ERP Systems Microsoft Dynamics NAV. Ausgenommen sind Feiertage des Bundeslandes Berlin.
- 1.5 „Pflege“ bedeutet den Abschluss eines Pflegevertrags für die Microsoft Dynamics NAV Version beim Hersteller. Damit erhält der Besteller automatisch die Berechtigung, immer die neuste technische Version von NAV oder den Zusatzmodulen einzusetzen. Pflege sonstiger Zusatzmodule von Fremdherstellern analog zum Verfahren Microsoft Dynamics NAV. Pflege der Branchenlösung Samuelson BackPro analog zum Verfahren Microsoft Dynamics NAV.
- 1.6 „Pflege- und Supportbeauftragung“ bezeichnet das Angebot von uns auf Grundlage dieser Pflege- und Supportbedingungen, welches vom Besteller angenommen wurde einschließlich aller in Bezug genommenen Anlagen.

2. Geltung der Pflege- und Supportbedingungen zusätzlich zu den AGB der Samuelson Unternehmensberatung und Software-Entwicklung GmbH

- 2.1 Diese Pflege- und Supportbedingungen gelten zusätzlich zu den AGB der Samuelson Unternehmensberatung und Software-Entwicklung GmbH für alle Pflege- und Supportbeauftragungen des Bestellers bei uns. Die AGB der Samuelson Unternehmensberatung und Software-Entwicklung GmbH gelten auch für Pflege- und Supportbeauftragungen soweit diese Pflege- und Supportbedingungen keine abweichenden Regelungen enthalten.
- 2.2 Diese Pflege- und Supportbedingungen haben Geltung auch für alle künftigen Pflege- und Supportbeauftragungen des Bestellers bei uns.
- 2.3 Von diesen Pflege- und Supportbedingungen abweichende Bedingungen sind im Einzelfall schriftlich zu vereinbaren. Sie haben Geltung nur für den jeweils betroffenen Auftrag.

3. Umfang und Beschaffenheit der Pflege- und Supportleistungen

- 3.1 Unsere Pflegeleistungen umfassen:
- 3.1.1 Prüfung und Test der angebotenen NAV Updates oder der neusten Updates von Zusatzmodulen und ggf. Übernahme in die Branchenlösung Samuelson BackPro.
- 3.1.2 Funktionelle Anpassungen der Branchenlösung in ihrer Standardversion zur Reaktion auf Erkenntnisse aus dem Anwendersupport des Bestellers.
- 3.1.3 Anpassung und Änderung der Branchenlösung in ihrer Standardversion, soweit Gesetzesänderungen dies erforderlich machen. Die in den Programmen berücksichtigten Gesetzesvorschriften sind in der Leistungsbeschreibung von

Microsoft Dynamics NAV aufgeführt. Sprengen die vom Softwarehersteller in den jeweiligen Updates enthaltenen Neuerungen den aus Gesetzesänderungen resultierenden Anpassungs- und Änderungsbedarf wegen ihres Umfangs und ihrer Bedeutung nach unserer Auffassung, den Rahmen von Pflegeleistungen – dies ist bei außerordentlichen und strukturellen Änderungen der Fall –, so erbringen wir diese Leistungen aufgrund eines gesondert abzuschließenden Auftrages gegen Berechnung.

- 3.1.4 Wir liefern die Dokumentation der von der vorherigen Standardversion abweichenden Änderungen und Neuentwicklungen.
- 3.1.5 Fehlerdiagnose über den Gewährleistungszeitraum hinaus; Beseitigung von Mängeln über den Gewährleistungszeitraum hinaus.
- 3.1.6 Bereithalten von Personal mit ausreichenden Fachkenntnissen für das Erbringen der innerhalb dieser Bedingungen aufgeführten Leistungen.
- 3.1.7 Die Beseitigung von Mängeln erfolgt nach unserer Wahl durch Lieferung von neuen Datenbankobjekten.
- 3.2 Unsere Leistung im Support ist eine Dienstleistung und liegt in der Organisation der Rufbereitschaft für den Besteller zum Zwecke der Hilfestellung, online oder telefonisch, für geschulte Anwender des Bestellers beim Betrieb der unter 1.4 genannten Branchenlösung; im Einzelnen:
- 3.2.1 Bestimmung des Kommunikationsweges, über den der Besteller einen unserer Mitarbeiter erreichen kann: +49 30 30 67 39 – 191 oder navigationssupport@samuelson.de.
- 3.2.2 Sicherstellung der Erreichbarkeit eines kompetenten Mitarbeiters während der Supportzeiten.
- 3.2.3 Anwenderfragen beantworten zum Betrieb oder zu Problemfällen der Branchenlösung Samuelson BackPro auf dem Niveau 2nd Level oder 3rd Level Support, die vom Besteller nicht mit eigenen Mitteln gelöst werden können. Eigene Mittel sind das Nachstellen des aufgetretenen Problems in einer Testumgebung, Abgleichen der Objektstände, Nachlesen in den beigegebenen Unterlagen des Herstellers oder der Auftragnehmerin, seien es Hilfetexte, Dokumentationen oder Schulungsunterlagen. Die eigenen Mittel werden in aller Regel durch Teilnahme an Schulungen, Workshops oder durch Coaching erworben.
- 3.2.4 First Level Support wird von „typischen“ Endanwendern in Anspruch genommen und bezieht sich auf die Handhabung der Branchenlösung auf allen Ebenen. Die Antworten sind im allgemeinen ablauforientiert und auf den Einzelfall bezogen. Problemlösungen können ohne Supervisorrechte herbeigeführt werden.
- 3.2.5 Second Level Support wird für Keyuser oder Systembetreuer geleistet, die ihrerseits für Endanwender Support leisten. Er umfasst die Erläuterungen der Funktionen und die Handhabung der von Samuelson erworbenen Branchenlösung oder Zusatzmodule, nicht etwaiger Zusatzprogramme, keine Rechts- oder Steuerberatung sowie keine Beratung, die sich auf die betriebliche Organisation des Auftraggebers bezieht. Die Antworten sind im Allgemeinen programmtechnisch orientiert und nicht nur einzelfallbezogen. Problemlösungen können im Allgemeinen mit Supervisorrechten herbeigeführt werden.
- 3.2.6 Diagnose von Ausfällen oder Störungen der Branchenlösung.
- 3.3 Für jede Beauftragung vergeben wir eine Bearbeitungsnummer (HelpDesk Nummer). Es kann vereinbart werden, dass eine Person des Bestellers automatisch über jeden Supportfall per Email informiert wird.

4. Zusatzleistungen

- 4.1 Folgende Leistungen sind nicht Gegenstand dieser Pflege- und Supportbedingungen und können bei uns gegen zusätzliche Vergütung gemäß unserer jeweils aktuellen Preisliste beauftragt werden:
- 4.1.1 Einrichtung und Unterstützungsleistung bei Serveradministration, Serverwartung, Clientinstallation, Datenbankwartung, Datenbankadministration, Datensicherung und Datenbankperformanceanalyse.
- 4.1.2 Administration der Infrastruktur, wie des Netzwerkes oder der Remotezugänge oder der Betriebssysteme.
- 4.1.3 Installation, Releasewechsel oder Updates der Branchenlösung auf Kundenwunsch.
- 4.1.4 Einspielen der vom Besteller selbst entwickelten Objektstände.
- 4.1.5 Konzeptionelle Weiterentwicklung von Samuelson Softwareprodukten, Projektarbeiten oder Programmierungen aller Art.
- 4.1.6 Einweisungen und Schulungen von neuem Personal oder von neuen Funktionalitäten der Branchenlösung.
- 4.1.7 Supportleistungen außerhalb der unter Punkt 1.4 genannten Supportzeiten nur nach gesonderter Vereinbarung und Vergütung.

5. Mitwirkungspflichten des Bestellers

- 5.1 Für die erfolgreiche Durchführung müssen folgende Voraussetzungen gegeben sein:
- 5.1.1 Der Besteller verpflichtet sich, die jeweils von uns empfohlene Version der Branchenlösung, ggf. die Zusatzmodule und die dazugehörigen Dokumentationen einzusetzen. Die telefonische Hilfestellung bezieht sich jeweils nur auf diesen Stand. Der Erwerb des notwendigen Wissens obliegt dem Besteller, wir bieten entsprechende Schulungsmöglichkeiten an.
- 5.1.2 Hilfestellung wird grundsätzlich nur für die Keyuser oder Systembetreuer gewährt, die die von uns empfohlenen Ausbildungen absolviert haben.
- 5.1.3 Der Besteller gewährt uns den Zugriff auf das System und alle dazu erforderlichen Unterlagen sowie die nötige Kommunikationsverbindung, insbesondere für die Fernwartung. Wir leisten Hilfestellung nur über sichere, verschlüsselte Verbindungen, wie VPN-Lösungen, Remote Desktop Gateway usw., die einen RDP-Zugriff erlauben. Zusätzlich muss für einen effektiven Support ein „Shared Desktop“ Tool, wie TeamViewer, Netviewer oder Lync, zugelassen sein oder bereitgestellt werden. Der Besteller stellt sicher, dass die Verbindung über eine angemessene Bandbreite verfügt.

6. Preise und Zahlungsbedingungen

- 6.1 Die Preise für die Pflege- und Supportleistungen richten sich nach der Pflege- und Supportbeauftragung.
- 6.2 Sofern in der Pflege- und Supportbeauftragung nicht anders angegeben, werden diese jährlich im Voraus in Rechnung gestellt.
- 6.3 Wir sind frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit von einem Jahr einmal jährlich zur Erhöhung der Preise für die Pflege- und Supportleistungen berechtigt. Dies werden wir dem Besteller mindestens zwei Monate vorher mitteilen. Bei einer Erhöhung um mehr als zehn Prozent ist der Besteller berechtigt, die Pflege- und Supportbeauftragung mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum jeweiligen Ablauf zu kündigen.

7. Laufzeit, Kündigung

- 7.1 Die Pflege- und Supportbeauftragung hat zunächst eine Laufzeit von mindestens einem Jahr. Anschließend verlängert sich die Pflege- und Supportbeauftragung jeweils um ein Jahr, wenn sie nicht vorher von einer Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten gekündigt wird.
- 7.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.
- 7.3 Gerät der Besteller mit einer Zahlungsverpflichtung aus der Pflege- und Supportbeauftragung in Verzug und bezahlt der Besteller auch nicht binnen einer von uns gesetzten Nachfrist von mindestens 2 Wochen, so sind wir zur fristlosen Kündigung der Pflege- und Supportbeauftragung berechtigt.

8. Schlussbestimmungen

- 8.1 Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus der jeweiligen Pflege- und Supportbeauftragung ist nur mit unserer vorherigen, ausdrücklichen und schriftlichen Zustimmung möglich.
- 8.2 Durch Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen der Pflege- und Supportbeauftragung einschließlich dieser Pflege- und Supportbedingungen wird die Wirksamkeit im Übrigen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine Regelung ersetzt werden, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen Regelung möglichst nahekommt.