

1. Definitionen

- 1.1 Die Definitionen der AGB der Samuelson Kassensysteme GmbH gelten auch für diese Supportbedingungen, soweit nachfolgend nichts Abweichendes geregelt ist.
- 1.2 „Supportbedingungen“ bezeichnet diese Supportbedingungen der Samuelson Kassensysteme GmbH.
- 1.3 „Besteller“ bezeichnet einen Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, welcher als Auftraggeber Leistungen im Zusammenhang mit Kassensystemen nach Maßgabe dieser Supportbedingungen von uns bezieht.
- 1.4 „Support“ sind alle Dienstleistungen zum Zweck der Anwendungsunterstützung innerhalb der Rufbereitschaft Montag bis Samstag von 6 Uhr bis 21 Uhr für die Kassensoftware Samuelson BackShop 1 bzw. 2 und die zentralseitige Software BackOffice.net bzw. Samuelson BackPro-Kassensteuerung.
- 1.5 „Supportbeauftragung“ bezeichnet das Angebot von uns auf Grundlage dieser Supportbedingungen, welches vom Besteller angenommen wurde einschließlich aller in Bezug genommenen Anlagen, insbesondere Leistungsbeschreibungen.

2. Geltung der Supportbedingungen zusätzlich zu den AGB der Samuelson Kassensysteme GmbH

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

3. Umfang und Beschaffenheit der Supportleistungen

- 3.1 Unsere Leistung 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 Kassensoftware; im Einzelnen:
- 3.1.1 Bestimmung des Kommunikationsweges über den der Besteller einen unserer Mitarbeiter erreichen kann: +49 30 30 67 39 – 234 oder +49 30 30 67 39 – 192 oder kassensupport@samuelson.de.
- 3.1.2 Sicherstellung der Erreichbarkeit eines kompetenten Mitarbeiters während der Supportzeiten.
- 3.1.3 Anwenderfragen beantworten zum Betrieb der Kassensysteme und der von uns gelieferten Peripherie wie Drucker sowie zum zentralseitigen Betrieb der Samuelson Software. Online-Support bei Problemen, Unterstützung bei der Fehlersuche
- 3.1.4 Diagnose von Ausfällen oder Störungen der Kassenhardware und der Samuelson Softwareprodukte.
- 3.1.5 Updates und Hotfixes von Samuelson Softwareprodukten aufgrund von Fehlersituationen.
- 3.2 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 Supportbedingungen und können bei uns gegen zusätzliche Vergütung gemäß unserer jeweils aktuellen Preisliste beauftragt werden:
- 4.1.1 Einrichtung und Unterstützungsleistung bei der Inbetriebnahme von Samuelson Hardware, Samuelson Softwareprodukten oder Images. Filialeinrichtungen am Wochenende oder an Feiertagen nur nach vorheriger Absprache.
- 4.1.2 Installation, Releasewechsel oder Updates von Windows oder Fremd-Peripherie wie Router.
- 4.1.3 Installation, Releasewechsel oder Updates von Samuelson Softwareprodukten auf Kundenwunsch.
- 4.1.4 Administration der Infrastruktur, wie des Netzwerkes oder der Remotezugänge oder der Betriebssysteme.
- 4.1.5 Supportleistungen für Fremdperipherie und Fremdsoftware-Schnittstellen.
- 4.1.6 Konzeptionelle Weiterentwicklung von Samuelson Softwareprodukten, Projektarbeiten oder Programmierungen aller Art.
- 4.1.7 Einweisungen und Schulungen von neuem Personal oder von neuen Software-Funktionalitäten.
- 4.1.8 Sonntags- und Feiertags-Support.

5. Mitwirkungspflichten des Bestellers

- 5.1 Für die erfolgreiche Durchführung müssen folgende Voraussetzungen gegeben sein:
- 5.1.1 Der Besteller benennt die Filialen mit den Mitarbeitern, für die die Rufbereitschaft durchgeführt wird und die die Supportleistungen in Anspruch nehmen dürfen.
- 5.1.2 Es dürfen nur Anwender des Bestellers den Support in Anspruch nehmen, die an den von uns für notwendig gehaltenen Ausbildungsmaßnahmen teilgenommen 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.
- 5.1.4 VPN-Lösungen, die nicht über eine API-Schnittstelle verfügen, unterstützen wir nicht. Ausnahmen sind Zugänge, die z. B. über einen personalisierten Token-Generator verschlüsselte Automatismen unterstützen.

6. Preise und Zahlungsbedingungen

- 6.1 Die Preise für die Supportleistungen richten sich nach der Supportbeauftragung.
- 6.2 Sofern in der 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 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

Supportbeauftragung mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum jeweiligen Ablauf zu kündigen.

7. Laufzeit, Kündigung

- 7.1 Die Supportbeauftragung hat zunächst eine Laufzeit von mindestens einem Jahr. Anschließend verlängert sich die 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 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 Supportbeauftragung berechtigt.

8. Schlussbestimmungen

- 8.1 Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus der jeweiligen Supportbeauftragung ist nur mit unserer vorherigen, ausdrücklichen und schriftlichen Zustimmung möglich.
- 8.2 Durch Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen der Supportbeauftragung einschließlich dieser 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.