

Vertragsbedingungen für Standard-Support der Vector Informatik GmbH

Präambel

Diese Vertragsbedingungen (im Folgenden „T&C“) regeln den kostenlosen Standard-Support (im Folgenden „Support“) der Vector Informatik GmbH (im Folgenden „Vector“). Der Support gilt für alle Vector Standard-Softwareprodukte sowie -Hardwareprodukte (im Folgenden „Vector Produkte“), die auf der Grundlage eines Lizenzvertrages zwischen Vector oder einem mit Vector verbundenen Unternehmen und dem Kunden erworben werden oder wurden und die auf diese T&C verweisen.

1. Support

Vector richtet für Anfragen des Kunden zu Funktionen der Vector Produkte einen Support Service ein.

1.1. Supportkanäle

Anfragen bzw. Support können über folgende Kanäle bei Vector platziert werden:

- E-Mail
- Web-Supportportal (Vector Customer Portal)
- Telefonischer Support

1.2. Leistungsumfang

Der Support umfasst die Beantwortung von Fragen und die Bereitstellung von Hilfestellungen und Beratungsleistungen durch qualifizierte Supportmitarbeiter.

Der Support stellt eine lösungsorientierte Beratungsaktivität dar, die von Mitarbeitern der Vector Gruppe aus verschiedenen Standorten bereitgestellt wird. Es werden alle eingehenden Supportanfragen gleich nach ISO 9001:2015 abgearbeitet.

Vector sichert dem Kunden weder Reaktions- noch Fehlerbehebungszeiten zu und es besteht auch kein Anspruch auf solche.

Vector behält sich das Recht vor, den kostenlosen Support für eine konkrete Anfrage nach eigenem Ermessen nicht weiter zu erbringen bzw. zu beenden (z.B. durch Schließen eines Tickets).

Auf Anfrage und vorbehaltlich eines separaten – ggf. kostenpflichtigen – individuellen Angebots ist es möglich, dass der Support auch für ältere Versionen bereitsteht.

Vector behält sich das Recht vor, für Anfragen und Leistungen, die über den Umfang des hier genannten Supports hinausgehen, kostenpflichtige Dienstleistungen anzubieten, wie individuelle Anpassungen, Schulungen, Beratungen sowie Unterstützung bei komplexen Integrations- oder Entwicklungsprojekten.

1.3. Reihenfolge der Bearbeitung der Supportanfrage

Die Anfragen werden grundsätzlich in zeitlicher Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet.

1.4. Verfügbarkeit

Der Support steht über das Vector Customer Portal 24/7 zur Verfügung. Eine Bearbeitung durch qualifizierte Support-Mitarbeiter erfolgt werktags innerhalb der regulären Bürozeiten der einzelnen Vector Niederlassungen.

1.5. Vom Support umfasste Vector Produkte

Der Support umfasst die in den letzten fünf (5) Jahren von Vector veröffentlichten Versionen der jeweiligen Vector Produkte.

1.6. Support Mitarbeiter und Struktur

Die Support Mitarbeiter sind umfassend geschult und setzen modernste Werkzeuge ein, die dem aktuellen Stand der Technik entsprechen, um eine Leistung auf höchstem Niveau zu gewährleisten.

Die Support Mitarbeiter sind umfassend geschult im Umgang mit Datenschutz und den von Kunden bereitgestellten Daten und vertraulichen Informationen, die gegebenenfalls zur Lösung der Supportanfrage notwendig sind.

2. Nicht enthaltene Leistungen

2.1. Lieferung von Updates

Die Bereitstellung von Update-Paketen für Softwareprodukte und Add-Ons, einschließlich Service Packs, Patches und Bugfixes gehört ausdrücklich nicht zu den Support Umfängen, sondern regelt sich ausschließlich nach den zugrundeliegenden Lizenzverträgen.

2.2. Projekt Support

Ebenfalls nicht im Vector Standard Support enthalten ist der Projekt Support, sowie der Support von Kunden-individuellen Auslieferungen, Anpassungen, individueller Software und deren Erweiterung.

2.3. Support von älteren Vector Produkten

Ältere Versionen (siehe Ziffer 1.5) werden nicht mehr aktiv unterstützt.

Auf Anfrage und vorbehaltlich eines separaten – ggf. kostenpflichtigen – individuellen Angebots ist es möglich, dass der 1st und 2nd Level Support auch für ältere Versionen bereitsteht. Vector behält sich das Recht vor, für Anfragen und

Leistungen, die über den Umfang des hier genannten Supports hinausgehen, kostenpflichtige Dienstleistungen anzubieten, wie individuelle Anpassungen, Schulungen, Beratungen sowie Unterstützung bei komplexen Integrations- oder Entwicklungsprojekten.

- 2.4.** Die Aufzählung in dieser Ziffer 2 ist nicht abschließend. Aus der fehlenden Nennung von Leistungen kann nicht geschlossen werden, dass diese Leistungen Gegenstand der vertraglichen Pflichten von Vector sind.

3. Allgemeine Bestimmungen

3.1. Allgemeine Geschäftsbedingungen

3.1.1. Diese T&C gilt im Geschäftsverkehr mit Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlichen Sondervermögens.

3.1.2. Entgegenstehende, von diesen T&C oder den Vector Produkten zugrundeliegenden Lizenzverträgen abweichende oder ergänzende Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Bestandteil des Vertrages, es sei denn, Vector hat diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Dies gilt auch für Allgemeine Geschäftsbedingungen, die in Auftrags- oder sonstigen Bestätigungen oder Anfragen des Kunden genannt sind. Die Erbringung von Leistungen im Rahmen des Supports oder des Lizenzvertrages stellt keine Annahme von Allgemeinen Geschäftsbedingungen dar. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten auch dann nicht, wenn Vector diese im Rahmen der Registrierung auf einem Portal des Kunden oder beim eventuellen Herunterladen von Software, etc. vorbehaltlos annimmt.

3.1.3. Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen T&C und den Bestimmungen des Lizenzvertrages haben die Bestimmungen dieser T&C Vorrang.

3.2. Pflichten des Kunden

Der Kunde erkennt an, dass die Produkte, einschließlich der im Rahmen des Supports erbrachten Leistungen, ggf. urheberrechtlich geschützt sind und Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse von Vector darstellen können. Der Kunde wird die im Rahmen des Supports erhaltenen Informationen, die Dokumentation und das zugrundeliegende Know-How besonders gegen unbefugte Nutzung und Einsichtnahme durch angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen sichern.

3.3. Vergütung

Der Support im Rahmen dieser T&C erfolgt kostenlos.

3.4. Mängelansprüche & Haftung

3.4.1. Da Vector dem Kunden den Support unentgeltlich gewährt, ist Vector nicht zur Beseitigung von Mängeln verpflichtet. Eine Mängelhaftung besteht nur

bei arglistigem Verschweigen eines Mangels.

- 3.4.2.** Vector haftet infolge der Unentgeltlichkeit des Supports für Schäden und Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, soweit nicht gesetzliche zwingende Regelungen entgegenstehen.

3.5. Verantwortlichkeiten der Parteien für Datenschutz

Die Parteien sind für die Einhaltung der einschlägigen Datenschutzvorschriften jeweils eigenständig verantwortlich. Die Parteien stellen insbesondere sicher, dass ihre Mitarbeiter und Vertragspartner die ggf. erforderlichen Einverständniserklärungen abgeben.

3.6. Feedback / Weiterentwicklung der Vector Produkte

Vector ist berechtigt, sämtliche im Rahmen dieser Supportleistungen gewonnenen Erkenntnisse sowie vom Kunden eingebrachte Informationen sowie Feedback in anonymisierter oder aggregierter Form zur Verbesserung und Weiterentwicklung der Vector Produkte zu nutzen.

Dies umfasst auch das Recht von Vector, internen KI-Anwendungen, insbesondere Sprachmodellen, Zugriff zu den Informationen oder Erkenntnissen zu ermöglichen oder zu verschaffen, oder Informationen oder Erkenntnisse in KI-Anwendungen, insbesondere Sprachmodelle, einzugeben oder hochzuladen. Die Informationen oder Erkenntnisse werden von Vector nicht für das Training von KI-Anwendungen, insbesondere Sprachmodellen, oder anderen automatisierten IT-Anwendungen genutzt.

4. Schlussbestimmungen

4.1. Änderungen dieser T&C

Vector behält sich vor, diese T&C für die Zukunft zu aktualisieren.

4.2. Schriftformerfordernis

Änderungen an und Ergänzungen zu diesen T&C bedürfen der Schriftform und der Unterschrift. Dasselbe gilt insbesondere für Änderungen und Ergänzungen dieser Schriftformklausel.

4.3. Anwendbares Recht; Gerichtstand;

- 4.3.1.** Diese T&C unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den Internationalen Warenkauf (CISG).

- 4.3.2.** Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten, ist, sofern gesetzlich zulässig, der Hauptsitz von Vector.