



brainworks Premium Service Vereinbarung

brainworks computer technologie GmbH

Paul-Heysel-Str. 28

80336 München

Präambel

Der brainworks Premium Service berücksichtigt folgende Gegebenheiten:

Der deutschsprachige Support ist dem englischen Hersteller Support und der Hersteller Maintenance Vereinbarung vorangestellt. Er gewährleistet feste Reaktionszeiten. Das heißt, Sie als Kunde können in deutscher Sprache und zu Ihren Geschäftszeiten mit dem brainworks Service kommunizieren, um auftretende Fragen zu lösen und brainworks nutzt, falls keine direkte Entstörung oder Lösung durch brainworks möglich ist, den Herstellersupport zur weiteren Klärung.

Die pauschalen Kosten für den brainworks Premium Service sind für die Servicebereitschaft mit einer Reaktionszeitzusage und einer Anzahl inkludierten Servicetickets. Die Anzahl Tickets ist abhängig von der Projektgröße. Weitere Leistungen im Zuge des Supportfalls werden basierend auf den Preisen in Anhang A nach Aufwand abgerechnet.

Geräte-/Softwarebeschreibung

ID	Gerät/Typ	Seriennummer	Standort	Zugangsdaten	IP-Adresse

Ablauf eines Supportfalls

- (1) Der Kunde identifiziert im Fehlerfall, welche Komponenten den Fehler verursachen könnten und erstellt eine genaue Fehlerbeschreibung.
- (2) Der Kunde leitet die Störungsmeldung umgehend an die BRAINWORKS - Störungsannahme telefonisch oder per E-Mail weiter.
- (3) BRAINWORKS nimmt eine Qualifizierung der Störungsmeldung vor und leitet die notwendigen Maßnahmen zur Erledigung des Service-Calls ein.
- (4) Kann keine Remote Lösung in Zusammenarbeit mit dem Kunden erreicht werden, so werden alle notwendigen Schritte für den Tausch des Gerätes eingeleitet.
- (5) Nach Erledigung des Service-Calls gibt BRAINWORKS an den Kunden eine entsprechende Erledigungsmeldung.

Supportzeiten, Telefonnummer

- (1) Die Supportzeiten sind von Mo.-Fr. 8:30-18:00 Uhr, außer an bayerischen Feiertagen. Eine erweiterte Bereitschaft kann gesondert zwei Wochen im Voraus vereinbart werden. Die Kosten für die erweiterte Bereitschaft finden Sie unter dem Abschnitt Preise.
- (2) Den Support erreichen Sie unter der 089 326764 13 oder per E-Mail unter premium@brainworks.de
- (3) Die Reaktion auf eine Störungsmeldung erfolgt in Abhängigkeit der Fehlerklasse per Telefon, E-Mail oder Chat.

Fehlerklassifizierung	<ul style="list-style-type: none">• Priorität 3 (hoch): Die Lösung ist nicht mehr benutzbar (es sind mehrere Anwender betroffen).• Priorität 2 (mittel): Die Lösung ist teilweise benutzbar.• Priorität 1 (niedrig): Unkritisch: Störung hat keine akuten Auswirkungen auf Anwender
Reaktionszeiten	<ul style="list-style-type: none">• Priorität 3 (hoch): Reaktionszeit 1 Arbeitsstunde• Priorität 2 (mittel): Reaktionszeit 3 Arbeitsstunden, Standard-Priorität• Priorität 1 (niedrig): Reaktionszeit 1 Arbeitstag
Eskalationsmanagement	<ul style="list-style-type: none">• Priorität 3 (hoch): Nach 4 Stunden: Abteilungsleiter / Nach 1 Tag GF• Priorität 2 (mittel): Nach 1 Tag: Abteilungsleiter / Nach 2 Tagen GF• Priorität 1 (niedrig): Nach 2 Tagen: Abteilungsleiter

Die Reaktion wird gerechnet ab dem Zeitpunkt der Störungsmeldung durch eine vom Kunden autorisierte Person an BRAINWORKS. Dabei ist die Seriennummer/ID des Hardware-/Softwareproduktes anzugeben.

- (4) Beseitigung von Störungen und Schäden nach Wahl des Kunden durch Reparatur oder Austausch, sowie Prüfung und Funktionstest in Verbindung mit dem Kunden.

- (5) Es erfolgt eine Wiederherstellung der Hardware inklusive der hinterlegten Konfigurationsdaten. Backup der Konfigurationsdateien muss zur Verfügung gestellt werden. Alle sonstigen Anwenderdaten obliegen der Datensicherung des Kunden und sind nicht Bestandteil des Supportvertrags.
- (6) Die Serviceleistung erfolgt telefonisch oder über eine Remote Verbindung zu dem betroffenen Gerät.

Preise und Laufzeit

- (1) Für die Dienst- und Servicebereitschaft erhält brainworks vom Kunden eine Vergütung in Form einer Pauschale. Die Höhe der Pauschale, sowie das Abrechnungsintervall werden in einem Projektangebot von brainworks genannt und vom Kunden beauftragt.
- (2) Für zusätzliche Leistungen gelten die Preise der brainworks Preisliste (Anlage A)
- (3) Als Vergütung für Leistung, die brainworks im Rahmen dieses Vertrages zu erbringen hat und die nicht gem. Abs.1 in einer Pauschale abgegolten ist, zahlt der Auftraggeber den in der beiliegenden Preisliste (Anlage A) vereinbarten Preis.
- (4) Das Service Level Agreement hat eine Laufzeit von 12 Monaten, verlängert sich automatisch und kann von beiden Seiten 2 Monate vor Ablauf der Laufzeit schriftlich gekündigt werden. Bei einer Nichterfüllung der Vertragsbestandteile kann auch dessen fristlose Kündigung erfolgen.

Mitwirkung des Kunden

- (1) Den brainworks Servicetechnikern ist Zugang zum Auftragsort und den unter Vertrag stehenden Geräten zu gewähren. Soweit es möglich ist, muss für die Geräte eine Remote-Administrationsmöglichkeit eingerichtet werden, die jederzeit vom brainworks nur nach Rücksprache mit Kunden genutzt werden kann
- (2) Ein qualifizierter Mitarbeiter des Kunden muss vor Ort zur Unterstützung bei der Fehlerbehebung verfügbar sein.
- (3) Eine vollständige Beschreibung des Setup beim Kunden muss brainworks übergeben werden und Konfigurationsänderungen sind innerhalb von 24 Stunden an brainworks zu melden.
- (4) Berechtigte Anrufer:

Name	Vorname	Firma	Funktion	Telefon	Email

Geheimhaltung; Datenschutz

- (1) Beide Vertragspartner sind verpflichtet, alle Informationen und Unterlagen sowie geschäftliche und betriebliche Angelegenheiten, die ihnen zur Kenntnis gebracht wurden, vertraulich zu behandeln und Dritten weder unmittelbar noch mittelbar zugänglich zu machen.
- (2) Der Auftragnehmer hat im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu beachten.
- (3) Daten, die nicht vom Auftragnehmer verarbeitet werden sollen, die aber in seinen Zugriffsbereich gelangt sind, müssen dem Auftraggeber angezeigt werden und auf dessen Weisung unverzüglich – auch vor Ablauf der gesetzlichen Fristen – gelöscht werden.
- (4) Der Auftraggeber hat das Recht, die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen durch den Auftragnehmer bzw. gegebenenfalls hiermit beauftragten Dritten nach Abstimmung mit dem Auftragnehmer zu überprüfen.
- (5) Der Auftragnehmer wird seine Erfüllungsgehilfen und/oder Unterauftragnehmer ebenfalls zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen bzw. zur Geheimhaltung verpflichten. Dies beinhaltet auch die Verpflichtung, dem Auftraggeber die Überprüfung der Einhaltung dieser Verpflichtungen zu ermöglichen.
- (6) Die Geheimhaltungsverpflichtung bleibt über die Dauer dieses Vertrages sowie der unter diesem Vertrag abgeschlossenen Einzelverträge hinaus für eine Dauer von fünf Jahren nach Beendigung derselben bestehen.
- (7) Mit Beendigung eines Einzelvertrages hat der Auftragnehmer unaufgefordert alle ihm vom Auftraggeber ausgehändigten oder sonst wie überlassenen Unterlagen, die für die Leistungserbringung erforderlich sind, einschließlich eventueller Abschriften, Kopien, Datenträger usw., unverzüglich herauszugeben. Ein Zurückbehaltungsrecht steht ihm hieran nicht zu.
- (8) Der Auftragnehmer stellt die Einhaltung der vorgenannten Pflichten durch seine Mitarbeiter sowie von ihm eingesetzte Subauftragnehmer sicher.

Unterauftragnehmer

- (1) Die Beauftragung eines Unterauftragnehmers bedarf der schriftlichen Benachrichtigung durch den Auftragnehmer und der Zustimmung des Auftraggebers. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass der Auftraggeber durch die Beauftragung eines Unterauftragnehmers keine Schlechterstellung erfährt. Die Zustimmung kann nur aus wichtigen Gründen, die dem Auftragnehmer schriftlich mitgeteilt werden müssen, versagt werden.

Schlussbestimmungen

- (1) Ausgewechselte Teile verbleiben im Eigentum des Auftraggebers. Die Entstörung erfolgt grundsätzlich durch Techniker oder durch Beauftragte des Auftragnehmers.

Anlage A: Preisliste

Skillorientierte Verrechnungskategorien

Mo. - Fr. 8.30 – 18.00 Uhr

Telefon/Remote-Support 60 Minuten 142,80 Euro

Bereitschaft außerhalb der oben genannten Zeit individuell zubuchbar: 71,40 € pro Stunde

Sonstige Einsatzzeiten

Consultant /Systemspezialist 1.428,00 Euro Tagessatz (vor Ort)

Fahrtkosten, Reisekosten für Vororteinsätze werden gesondert verrechnet:

Anfahrtszeit: 17,85 Euro je angefangene 15 Minuten, zzgl. 0,58 Euro je Kilometer

Alle Preise inkl. gesetzl. Mehrwertsteuer.

Anlage B: Begriffsdefinitionen

1. Reaktionszeit

Zeitraum zwischen der Meldung einer Störung (per Telefax oder Internet) des Kunden an brainworks und Rückruf von brainworks an Kunden mit dem Ziel einer Störungsvorprüfung sowie ggf. Terminvereinbarung und Absprache der Maßnahmen zur Entstörung.

2. Entstörung

Zeitraum zwischen dem Beginn der eingeleiteten Maßnahmen (z.B. Anfahrt bei vor Ort Einsatz, Ferneinwahl in Netz bei Remoteservice) bis zur Störungsfertigmeldung an den Kunden.

3. Call-Center

Zentrales Call-Center von brainworks. Das Call-Center dient der zentralen Störungsannahme und der Störungsweiterleitung. Es dient der zentralen Störungsqualifizierung. Weiterhin wird der Remote- als auch der Hotlineservice vom Call-Center erbracht oder veranlasst.

4. Seriennummer.

Seriennummer. Die Seriennummer dient der eindeutigen Zuordnung des Gerätes zum Servicevertrag, zum Standort sowie der jeweiligen Ausbaustufe und somit der zügigen Abwicklung der Entstörung.

5. Remoteservice

Entstörung mittels Ferneinwahl in das Netz des Kunden.

6. Störungsannahme

Zeitraum, innerhalb dessen die Serviceabrufe/Störungsmeldungen mitgeteilt werden können.

7. Antrittszeit

Zeitpunkt, an dem die Instandhaltungskräfte innerhalb der vertraglich vereinbarten Zeit mit den Entstörarbeiten vor Ort oder per Remote beginnen.

8. Wiederherstellungszeit

Zeitraum zwischen der Meldung einer Störung an das Call-Center von brainworks und der Störungsfertigmeldung (vollständige Wiederherstellung der Funktionalität oder ein adäquater voll funktionsfähiger Ersatz) an den Kunden.

9. Erweiterte Servicezeiten

Zeitraum an welchem die Instandhaltungskräfte innerhalb der vertraglich vereinbarten Zeit die entsprechenden Leistungen durchführen.