

## Ihre Communote Service Card

Stand: 05.09.2014

### Was wir für Sie leisten

- Beantworten von fachlichen Fragen zu Best Practices in der Anwendung oder bei der Einführung von Communote, die über den reinen Kundensupport hinausgehen
- Unterstützung bei technischen Problemen Ihrer Plattform (Ausfälle, Backup und Recovery, Untersuchung von Logs oder Performanceproblemen)
- Unterstützung bei spezifischen Konfigurationen oder Integrationen
- Unterstützung bei kleineren Anpassungen

### Wie ich meine Service Card erhalte und nutze

Sie erwerben Ihre Service Card durch Kauf und Bezahlung des gewünschten Stundenkontingentes über den von uns dazu autorisierten Onlineshop. Sobald Sie die Kaufabwicklung abgeschlossen haben, werden wir hierüber benachrichtigt. Um Ihren konkreten Unterstützungsbedarf zu erfahren, melden wir uns in der Regel binnen 1-2 Werktagen (spätestens nach 5 Werktagen) bei Ihnen.

Anschließend unterstützen wir Sie bei der Lösung bis zu einem Zeitaufwand in Höhe des Stundenkontingentes. Nicht verbrauchtes Stundenkontingent kann bis zu 3 Monate für weitere Anfragen genutzt werden.

### Das Kleingedruckte – unsere Konditionen

- (1) Der Auftragnehmer leistet Unterstützung in Form einer Dienstleistung bis zu einem Zeitbedarf in Höhe des erworbenen Kontingentes. Die Anrechnung auf das Kontingent erfolgt dabei in begonnenen 15-Minuten-Einheiten. Nicht in Anspruch genommene Teile des Kontingentes verfallen 3 Monate nach dem Kaufdatum und werden nicht rückvergütet. Der Auftragnehmer gewährleistet den Einsatz des für die Aufgabe qualifizierten Personals, nicht jedoch die Erreichung eines bestimmten Zieles innerhalb des erworbenen Stundenkontingentes.
- (2) Die Unterstützung wird vom Standort des Auftragnehmers aus per Telefon und/oder Remotezugriff während der üblichen Geschäftszeiten des Auftragnehmers erbracht und erfolgt nach Wahl des Auftraggebers in deutscher oder englischer Sprache. Der Auftraggeber stellt im Bedarfsfall einen Remotezugang kostenfrei zur Verfügung. Der gegebenenfalls für die Einrichtung des Remotezuganges anfallende Zeitbedarf wird ebenfalls auf das Stundenkontingent angerechnet.
- (3) Komplexe Leistungen (wie zum Beispiel Softwareentwicklung oder umfangreiche Systemanalysen) können nicht mittels Service Card abgerufen werden, insbesondere nicht durch den Kauf mehrerer Service Cards. Der Auftragnehmer behält sich in derartigen Fällen das Recht vor, die Leistung abzulehnen. Übt er dieses Recht aus, wird die gezahlte Vergütung vollständig an den Auftraggeber erstattet.
- (4) Soweit vorstehend nichts anderes bestimmt ist, gelten die Regelungen der [Allgemeinen Vertragsbedingungen des BITKOM \(AV BITKOM\)](#) und der [Vertragsbedingungen des BITKOM für Dienstleistungen \(DL BITKOM\)](#).