

## Auftragsbedingungen Support-Dienstleistungen

Stand: 13.03.2019

Nachfolgend ist geregelt, unter welchen Bedingungen netzperfekt Support-Dienstleistungen für einen Anfrager erbringt. Falls eine oder mehrere Bestimmungen durch den Anfrager nicht eingehalten werden, kann netzperfekt die Erbringung der Support-Dienstleistung ohne weitere Angabe von Gründen ablehnen.

### 1. Fehlerbegriff

Der Begriff „Fehler“ oder „Bug“ bezieht sich auf eine objektiv nicht gegebene Funktionsweise des Plugins in Bezug auf die Funktionsbeschreibung, zum Beispiel im Shopware Community Store oder in einer separaten Beschreibung. Fehler müssen durch netzperfekt als solche bestätigt werden. Die Behebung von bestätigten Fehlern ist für den Kunden kostenfrei.

Alle anderen Anfragen, insbesondere Funktionserweiterungen fallen nicht unter diese Support-Dienstleistungen. netzperfekt behält sich vor, individuelle Funktionserweiterungen abzulehnen.

### 2. Übermittlung von Support-Anfragen

Supportanfragen an netzperfekt sind ausschließlich über das angegebene Support-Formular zu stellen und möglichst detailliert zu beschreiben. Anfragen, die über andere Kanäle (z.B. Telefon, E-Mail, Chat) gestellt werden, werden nicht bearbeitet. Support-Anfragen, die nicht ausführlich genug beschrieben sind, können ggf. kostenpflichtige Nachfragen auslösen.

Die Kommunikation zwischen Anfrager und netzperfekt wird ausschließlich in einem geeigneten Helpdesk-System (z.B. Zendesk) durchgeführt.

### 3. Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Anfrager teilt netzperfekt neben der Support-Anfrage mindestens seinen Namen, die Lizenzdomain und eine E-Mailanschrift mit.

In einigen Fällen ist es notwendig, die Fehleranalyse und -Behebung direkt in der Systemumgebung des Anfragers durchzuführen (z.B. in einem Shopware-Shop). Der Anfrager erklärt sich bereit, zu diesem Zweck einen vorübergehenden Zugang via Backend und FTP bereit zu stellen. Diese Zugangsdaten sowie alle weiteren Daten, von denen netzperfekt in diesem Zusammenhang Kenntnis erhält, werden von netzperfekt streng vertraulich behandelt. Zugangsdaten werden nach abgeschlossenem Support gelöscht.

Eine Fehleranalyse über Fernwartungstools (etwa TeamViewer) nimmt netzperfekt *nicht* vor.

Der Anfrager stellt sicher, dass ein aktuelles Backup seiner Daten bzw. seiner Software-Installation (z.B. Shopware) vorliegt.

## Auftragsbedingungen Support-Dienstleistungen

### 4. Reaktionszeiten

netzperfekt reagiert spätestens innerhalb von 4 Werktagen nach Eingang einer Support-Anfrage, die Geschäftszeiten sind Mo - Fr von 9 - 17h. Die Fehleranalyse und Behebung kann im Einzelfall mehr Zeit in Anspruch nehmen.

### 5. Kostenpflichtiger Support

Stellt netzperfekt während des Support-Vorgangs fest, dass kein Fehler im Sinne der obigen Definition vorliegt, wird netzperfekt den Anfrager darüber informieren. Dieser kann dann entscheiden, ob der Support zu den jeweils geltenden Stundensätzen kostenpflichtig fortgeführt werden soll.

### 6. Installations-Support

netzperfekt bietet auf Wunsch einen *Installations-Support* an. Dieser ist grundsätzlich kostenpflichtig und umfasst, die Installation und Basis-Konfiguration von durch netzperfekt angebotenen Plugins. Der Anfrager wird hierzu die gewünschte Konfiguration vorab mitteilen. Installations-Aufträge müssen grundsätzlich durch netzperfekt bestätigt werden, damit sie wirksam werden. Ein Anrecht auf weitergehende Konfiguration oder ein bestimmtes Installations-Datum besteht für den Anfrager nicht.

### 7. Haftungsausschluss

netzperfekt übernimmt keinerlei Haftung für jegliche Schäden, die in Folge geleisteten Support entstehen, mit Ausnahme von grober Fahrlässigkeit.

### 8. Gerichtsstand

Gerichtsstand ist Schleswig.

### Aktuell geltende Stunden- und Tagessätze:

• Support-Tätigkeiten	90,- € / h	720,- € / Tag
• Konfiguration, Dokumentation, Schulung	90,- € / h	720,- € / Tag
• Programmierung	110,- € / h	800,- € / Tag
• Konzeption, Beratung	125,- € / h	1.000,- € / Tag

(Zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.)