

# BLUE AVENIR

## Bedingungen über die Nutzung von Unterstützungsleistungen („Support“) (Supportbedingungen)

### Präambel

Die Blue AVENIR GmbH („BLUE AVENIR“ oder „Provider“) ist ein Anbieter von Softwarelösungen und bietet zudem weitere Dienstleistungen und Beratungen im Bereich Marketing, Service und Kundenmanagement an. BLUE AVENIR bietet insbesondere eine betriebswirtschaftliche Software zur Anwendung für Next Best Offer- und Next Best Activity-Entscheidungen an, für deren Einsatz Daten gespeichert, verarbeitet und analysiert werden, die über sichere Server in Deutschland betrieben und als Software as a Service („SaaS“) über das Internet zur Verfügung gestellt wird.

Kommentiert [MM1]: produktspezifisch

Der Kunde möchte diese Software über das Internet zu gewerblichen Zwecken nutzen und erwartet zudem Service- und Unterstützungsleistungen durch den Provider. Die dauerhafte Betreuung des Kunden („Support“) richtet sich nach Maßgabe nachstehender Bedingungen:

### § 1 Vertragsgegenstand

1. Der Provider bietet gemäß den Leistungsbeschreibungen der einzelnen Produkte verschiedene Serviceleistungen an, die je nach Lizenztyp von der Vergütung umfasst sind oder zusätzlich gegen Zahlung eines Entgelts in Anspruch genommen werden können. Eine entsprechende Vergütungspflicht durch den Kunden ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot.
2. In Bezug auf den Support gelten folgende Definitionen:
  - „**Support-Kontaktperson**“ bezeichnet bis zu zwei namentlich von dem Kunden zu benennende Mitarbeiter, die ausschließlich befugt sind, Vorfälle an den Provider zu melden.
  - „**Vorfall**“ bezeichnet eine Fehlfunktion der Softwarelösung/en des Providers.
  - „**Reaktionszeiten**“ bezeichnet den Zeitraum zwischen dem Eingang der Mitteilung eines Vorfalls beim Provider und der ersten Reaktion gegenüber dem Kunden durch Rückruf, E-Mail, aber auch Beginn der Arbeiten zur Beseitigung der Störung.
  - „**Geschäftszeiten**“ bezeichnet die verkehrsüblichen Geschäftszeiten, wovon im Mindestmaß Kernzeiten von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr von Montag

# BLUE AVENIR

bis Freitag umfasst sind; im Land Nordrhein-Westfalen bestehende gesetzliche Feiertage sind ausgenommen.

- „Arbeitsstage“ bezeichnet die Tage Montag bis Freitag; im Bundesland Nordrhein-Westfalen bestehende gesetzliche Feiertage sind ausgenommen.

### 3. Der Provider leistet Support in den folgenden Fällen:

- Software einschließlich der API
- Incident Support - Identifizierung und Behebung von Problemen bei der Nutzung der APIs,
- Identifizierung und Erstellung von Fehlerberichten für die APIs,
- Web Dashboard,
- API-Clients und unsere Erweiterungen und Integrationen,
- Fehlerbehebung bei Upgrades für die API-Clients, Front-End-Bibliotheken und deren Erweiterungen und Integrationen,
- Unterstützung bei Fragen zu den angebotenen Services,
- Unterstützung bei der Interpretation der Dokumentation

## § 2 Leistungsumfang und -zeit

1. Die BLUE AVENIR hält während ihrer üblichen Geschäftszeiten geschultes und qualifiziertes Personal vor, das den Kunden im Umgang mit der vertragsgegenständlichen Software berät und unterstützt. Die BLUE AVENIR ist berechtigt, Subunternehmer zur Erbringung der Supportleistungen einzuschalten, solange dies keine Reduzierung der Verfügbarkeit und Qualität der Supportleistungen zur Folge hat.
2. Der Support darf nur durch den lizenzierten Kunden in Anspruch genommen werden.
3. Die Supportleistungen der BLUE AVENIR umfassen die schriftliche bzw. telefonische Aufnahme von Problemen des Kunden mit der von der BLUE AVENIR gelieferten Software und deren Ergebnisdaten.
4. BLUE AVENIR erbringt Support-Dienstleistungen während der Geschäftszeiten mit einer zugesicherten Reaktionszeit von 3 Stunden, außerhalb der Geschäftszeiten mit einer Reaktionszeit von 3 Stunden am auf die Supportanfrage folgenden Werktag.

# BLUE AVENIR

5. Ist eine weitergehende Recherche erforderlich, wird die BLUE AVENIR dies innerhalb vorstehender Fristen mitteilen und diese Fragen in angemessener Zeit schriftlich oder mündlich beantworten.
6. Supportanfragen des Kunden außerhalb des in § 1 Ziffer 3 angegebenen Leistungsbereichs werden als Sonderleistungen behandelt. Die folgenden diesbezüglichen Supportanfragen bzw. die zu erbringenden Leistungen sind ausdrücklich nicht Bestandteil des Supportvertrags und werden auf Wunsch separat gem. Preisliste angeboten. Hierzu zählen u. a. Anfragen bezüglich:
  - Beta-Versionen der angebotenen Software,
  - Einsatz von Individualsoftware,
  - Anpassungen durch Dritte,
  - nicht ausreichender Hardware,
  - alten und nicht mehr gepflegten Programmversionen,
  - der Kunde kommt den Obliegenheiten aus diesem Vertrag nicht ordnungsgemäß nach;
  - allgemeine Implementierungsberatung;
  - Entwicklungsfragen;
  - Produktschulung,
  - Support in anderen Sprachen als Englisch oder Deutsch,
  - zusätzlich beauftragte Dienstleistungen.
7. Die Reaktion kann in einer Nachricht des technischen Personals, aber auch in der Beseitigung der Störung liegen.
8. BLUE AVENIR ist nicht verpflichtet, Anfragen zu beantworten, die offensichtlich darauf beruhen, dass seitens des Kunden keine oder keine ausreichende Schulung wahrgenommen wurde.
9. BLUE AVENIR verpflichtet sich, die erhaltenen Daten und Informationen nur intern zu verwenden und vertraulich zu behandeln. Eventuell erhaltene Daten und Informationsträger werden drei Monate nach Erledigung des Supportvorgangs bzw. spätestens nach Vertragsbeendigung vernichtet. Eine Pflicht zur Datenspeicherung oder Datensicherung obliegt der BLUE AVENIR nicht.
10. Personenbezogene Daten, die BLUE AVENIR im Rahmen der Erfüllung des Supports bekannt werden, werden nur für die Zwecke der Wartung verwendet. Eine Weitergabe der Daten an Dritte findet nicht statt.
11. Sollten im Rahmen der Supportanfragen Schulungen oder Vor-Ort-Termine beim Kunden notwendig sein, so werden diese, nach vorheriger Absprache, gemäß eines gesonderten Auftrags durch BLUE AVENIR angeboten.

# BLUE AVENIR

## § 3 Pflichten des Kunden

1. Die Meldung hat ausschließlich durch eine Support-Kontaktperson an die Telefonnummer +49 (0) 211 740 77 098 oder an die E-Mail-Adresse support@blue-avenir.com zu erfolgen. Um eine zügige Bearbeitung zu gewährleisten, sollte der Kunde bemüht sein, die Supportanfrage vorrangig per E-Mail an die BLUE AVENIR weiterzuleiten.
2. Der Kunde verpflichtet sich, alle angeforderten Informationen, Unterlagen und Dokumente (evtl. auch Datensicherungen), die für BLUE AVENIR im Rahmen der Problemlösung relevant sind, zur Verfügung zu stellen. BLUE AVENIR wird den Kunden über Art und Umfang der benötigten Informationen in Kenntnis setzen.
3. Der Kunde ist darüber hinaus verpflichtet, vor jeder Programm- oder Konfigurationsänderung eine vollständige Datensicherung zu erstellen.
4. Die Übertragung der erworbenen Supportrechte ist ausgeschlossen.

## § 4 Vergütung

1. Die Vergütung für den Support ergibt sich aus dem Angebot / Auftrag und/oder der jeweils gültigen Preisliste.
2. Soweit nicht im Angebot / Auftrag gesondert geregelt, wird die Vergütung mit Beginn der Lizenzierung der jeweiligen Software für ein Jahr/jeweils monatlich im Voraus fällig.

## § 5 Vertragsdauer

1. Der Supportvertrag wird gemeinsam mit dem Hauptvertrag (Lizenzvertrag) auf unbestimmte Zeit geschlossen.
2. Eine Kündigung des Vertrages während der ersten 12 Monate der vereinbarten Vertragslaufzeit ist ausgeschlossen. Soweit sich die Vertragslaufzeit nicht aus dem jeweiligen Angebot / Auftrag ergibt, kann das Vertragsverhältnis von beiden Parteien nach Ablauf eines Jahres jederzeit schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Quartals beendet werden.

**Kommentiert [MM2]:** Müsste die Laufzeit nicht an die Vertragslaufzeit geknüpft sein? Denn eigentlich handelt es sich hier um Supportregelungen in Verbindung mit einem Vertrag und nicht um einen eigenen Vertrag – so, wie es hier steht, könnte ein Supportvertrag weiterlaufen bzw. müsste gesondert gekündigt werden, selbst bei einem gekündigten Vertrag.

# BLUE AVENIR

3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.
4. Wird der Hauptvertrag gekündigt, so umfasst die Kündigung auch den Supportvertrag.

## § 6 Schlussbestimmungen

1. Mündliche Abreden sind nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieser Bestimmungen bedürfen der Schriftform. Gleiches gilt für die Aufhebung dieser Schriftformklausel.
2. Die BLUE AVENIR behält sich vor, jederzeit Änderungen dieser Allgemeinen Supportbedingungen vorzunehmen. Sofern Änderungen vorgenommen werden, sind diese dem Vertragspartner unverzüglich bekannt zu geben. Die Änderungen gelten als angenommen, sofern der Vertragspartner nicht innerhalb von zwei Wochen nach Zugang schriftlich widerspricht.
3. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt.
4. Im Übrigen gelten des Allgemeinen Geschäftsbedingungen von BLUE AVENIR, jederzeit aufrufbar unter [www.blue-avenir.com/AGB](http://www.blue-avenir.com/AGB). Bei Widersprüchen gehen die Regelungen der Allgemeinen Supportbedingungen vor.

Düsseldorf, Dezember 2021