

ASAPIO-Supportbedingungen

Version: 23-JUL-2026

1 Geltung und Anwendungsbereich

(1) Diese Bedingungen gelten abschließend für Softwarewartungs- und Supportleistungen („Support“) für ASAPIO-Software („Software“), die von der ASAPIO GmbH, Landsberger Str. 400, 81241 München, Deutschland („ASAPIO“) im Rahmen einer gesonderten Support-Subscription gegenüber dem Endkunden („Kunde“) erbracht werden, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wird.

(2) Abgrenzung. Diese Bedingungen gelten, wenn Support getrennt von einer Software-Subscription erworben wird, insbesondere wenn der Kunde die Software auf Grundlage einer unbefristeten oder einer sonstigen bestehenden Lizenz nutzt. Abonniert der Kunde die Software, ist der Support in der Subscription enthalten und unterliegt den ASAPIO-Subscription-Lizenzbedingungen. Beratungs-, Implementierungs-, Schulungs- und sonstige professionelle Dienstleistungen unterliegen den ASAPIO-Leistungsbedingungen. Alle Dokumente sind unter <https://asapio.com/terms/> abrufbar.

(3) „Bestellung“. Die kommerzielle Vereinbarung, auf deren Grundlage der Kunde Support erwirbt. Die Bestellung kann der Kunde entweder unmittelbar mit ASAPIO oder mit einem autorisierten Reseller („Reseller“) abschließen. Die kommerziellen Bedingungen - insbesondere Supportgebühren, Zahlungsbedingungen, Vertragslaufzeit, Verlängerung und Kündigung - richten sich ausschließlich nach der Bestellung. Im Falle eines Widerspruchs geht die Bestellung diesen Bedingungen vor. Der Support wird in allen Fällen von ASAPIO unmittelbar gegenüber dem Kunden erbracht.

(4) Voraussetzung; lizenzierte Umfang. Support wird nur für Software erbracht, an der der Kunde ein gültiges Nutzungsrecht hält, und nur innerhalb des lizenzierten Umfangs. Die Nutzungsrechte an Korrekturen, Updates und neuen Releases, die nach diesen Bedingungen bereitgestellt werden, richten sich nach den für die lizenzierte Software geltenden Lizenzbedingungen; zusätzliche Nutzungsrechte werden durch diese Bedingungen nicht eingeräumt.

(5) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, unabhängig davon, in welcher Form sie übermittelt werden, auch wenn ASAPIO ihnen nicht ausdrücklich widerspricht. Verweisen Bestellungen des Kunden auf dessen Geschäftsbedingungen, wird dem hiermit ausdrücklich widersprochen.

(6) Änderungen, Ergänzungen und Erklärungen zu diesen Bedingungen bedürfen der Schriftform.

(7) Sprachfassung. Diese deutsche Fassung dient der Information. Maßgeblich und allein verbindlich ist die englische Fassung dieser Bedingungen (abrufbar unter

<https://asapio.com/terms>). Bei Abweichungen oder Auslegungszweifeln geht die englische Fassung vor.

2 Supportleistungen

(1) Umfang. Die Supportleistungen umfassen:
(a) Mängelbeseitigung - ASAPIO stellt Programmcode-Korrekturen für die lizenzierte Software und ihre Komponenten bereit, um die Software in einem zur Nutzung geeigneten Zustand zu erhalten; (b) Updates - ASAPIO kann nach eigenem Ermessen Erweiterungen und funktionale Verbesserungen in neuen Software-Releases bereitstellen; der Kunde ist berechtigt, diese Software-Releases innerhalb des lizenzierten Umfangs zu erhalten und zu nutzen.

(2) Nicht umfasste Leistungen. Die Wartungspflicht umfasst nicht die Anpassung der Software an geänderte Einsatzbedingungen sowie an technische und funktionale Weiterentwicklungen, wie etwa Änderungen der IT-Umgebung, insbesondere Änderungen der SAP-Systeme, in denen ASAPIO eingesetzt wird, die Anpassung an den Funktionsumfang konkurrierender Produkte oder die Herstellung der Kompatibilität mit neuen Schnittstellen und Datenformaten. Die Installation von Korrekturen und Updates ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs.

(3) Aktuelles Release. Korrekturen und Updates werden auf Grundlage der jeweils zuletzt freigegebenen Version der Software bereitgestellt. ASAPIO kann die Beseitigung eines Mangels davon abhängig machen, dass der Kunde das jeweils neueste verfügbare Release bzw. den neuesten verfügbaren Korrekturstand der Software installiert.

(4) Mängelanzeige. Mängel sind ASAPIO vom Kunden unverzüglich nach Entdeckung schriftlich über das Ticketsystem unter <https://asapio.com/support> anzuzeigen. Die Anzeige hat eine Beschreibung des Mangels zu enthalten. Der Kunde hat ASAPIO in zumutbarem Umfang die Unterlagen und Informationen zur Verfügung zu stellen, die ASAPIO zur Beurteilung und Beseitigung des Mangels benötigt. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ASAPIO Ticketmanagement-Systeme von Drittanbietern einsetzt, die gesonderten Geschäftsbedingungen unterliegen können. Unabhängig davon, auf welchem Weg eine Supportanfrage gemeldet wurde, wird im ASAPIO-Ticketsystem ein Ticket angelegt; Antworten werden per E-Mail an den Ersteller der Anfrage versandt und können per E-Mail beantwortet werden; der Bearbeitungsstand kann anhand der erhaltenen Ticketreferenz verfolgt werden.

(5) Mängelbeseitigung. Mängel werden im Wege der Nacherfüllung nach alleiniger Wahl von ASAPIO beseitigt, vorläufig durch eine Umgehungslösung (Workaround), endgültig durch Behebung des Mangels, z. B. durch Bereitstellung einer Korrektur oder einer aktualisierten Version.

(6) Systemzugang. Auf Verlangen von ASAPIO hat der Kunde zum Zwecke der Problemanalyse oder Mängelbeseitigung Systemzugang zum betreffenden SAP-System zu gewähren. Dieser



ASAPIO-Supportbedingungen

Zugang umfasst die erforderlichen Benutzer und Berechtigungen, wobei ausschließlich Standard-Fernzugriffstechnologie sowie softwarebasierte Autorisierungs- und Authentifizierungsverfahren zum Einsatz kommen.

(7) Bekannte Mängel. ASAPIO informiert auf der ASAPIO-Support-Website über Korrekturen für bekannte Mängel. Diese werden laufend behoben und stellen keinen Mangel bei Lieferung dar.

(8) Modifikationen. Die Verpflichtungen nach dieser Ziffer 2 gelten nicht, wenn der Kunde Modifikationen oder Änderungen an der Software vornimmt, die nicht von ASAPIO schriftlich genehmigt wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die betreffenden Mängel weder ganz noch teilweise durch solche Modifikationen verursacht wurden und dass die Mängelbeseitigung durch die Modifikation nicht erschwert wird.

(9) SLA. Es gelten die folgenden Service-Level:

Ticketsystem	https://asapio.com/support
Support-Zeitmodell	10/5
Sprache	Englisch
Erste Reaktionszeit - Schweregrad 1	4 Stunden
Erste Reaktionszeit - Schweregrad 2	8 Stunden
Erste Reaktionszeit - Schweregrad 3	5 Tage
Supportzeiten	8:00 bis 18:00 Uhr MEZ; an Geschäftstagen von Montag bis Freitag, ausgenommen deutsche gesetzliche Feiertage (Feiertagskalender unter https://asapio.com/terms)

(10) Schweregrade. Schweregrad 1: Ein kritischer Mangel in einem Produktivsystem, die ASAPIO-Software kann nicht genutzt werden; eine Umgehungslösung ist nicht bekannt. Schweregrad 2: Ein kritischer Mangel, für den eine Umgehungslösung existiert, oder ein nicht kritischer Mangel, der die Funktionalität der ASAPIO-Software erheblich beeinträchtigt. Schweregrad 3: Ein vereinzelt auftretender oder unkritischer Mangel, der die Funktionalität der ASAPIO-Software nicht erheblich beeinträchtigt; es sind lediglich bestimmte unwesentliche Funktionen (z. B. Design-Time-Funktionen) betroffen.

3 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde betreibt die betroffenen SAP-Systeme und die darin installierte ASAPIO-Software. Der Kunde hat regelmäßig Datensicherungen durchzuführen, insbesondere vor der Installation und Inbetriebnahme von Korrekturen und Updates.

(2) Der Kunde hat sicherzustellen, dass er über alle Lizenzen und Rechte verfügt, die für die

Systeme und Softwareumgebungen erforderlich sind, in denen der Support erbracht wird.

(3) Zusätzliche Kosten, Verzögerungen und sonstige Nachteile, die aus einer Verletzung der Mitwirkungspflichten des Kunden entstehen, trägt der Kunde.

4 Laufzeit und Verlängerung

Die Laufzeit der Support-Subscription sowie deren Verlängerung und Kündigung richten sich nach der Bestellung.

5 Datenschutz und Systemzugang

(1) Umfasst die Erbringung des Supports einen Zugriff auf personenbezogene Daten, die in den Systemen des Kunden verarbeitet werden, schließen die Parteien vor einem solchen Zugriff einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO.

(2) ASAPIO greift auf Systeme des Kunden nur in dem für die Erbringung des Supports erforderlichen Umfang zu und beachtet angemessene Weisungen des Kunden zur Systemnutzung und Systemsicherheit.

6 Haftung von ASAPIO

(1) ASAPIO haftet für Arglist, Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet ASAPIO nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

(2) Soweit gesetzlich zulässig, schließt ASAPIO die Haftung für Folgeschäden wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Betriebsunterbrechungen, Ansprüche Dritter oder Datenverlust aus.

(3) Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung auf die Supportgebühren beschränkt, die der Kunde nach der Bestellung für die zwölf (12) Monate vor Eintritt des Schadens gezahlt hat oder schuldet.

(4) Ein Mitverschulden des Kunden kann geltend gemacht werden.

(5) Soweit die Haftung von ASAPIO ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Mitarbeiter, Vertreter oder Erfüllungsgehilfen von ASAPIO.

(6) Soweit gesetzlich zulässig, verjähren sämtliche Schadensersatzansprüche ein (1) Jahr, nachdem der Kunde von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat.

7 Unterauftragnehmer

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ASAPIO zur Erbringung der Supportleistungen Unterauftragnehmer einsetzt.



ASAPIO-Supportbedingungen

8 Höhere Gewalt

Im Falle von Ereignissen höherer Gewalt wie Krieg, Unruhen, Naturgewalten, Feuer, Streik, Aussperrung, Sabotage durch Dritte oder Ähnlichem haftet keine Partei der anderen für eine durch das Ereignis höherer Gewalt bedingte Verzögerung oder Nichterfüllung. Die betroffene Partei hat die andere Partei unverzüglich über das Ereignis und dessen voraussichtliche Dauer zu informieren. Dauert ein Ereignis höherer Gewalt länger als einen (1) Monat an, sind beide Parteien berechtigt, die hiervon betroffenen Verpflichtungen aus wichtigem Grund zu kündigen. In diesem Fall bestehen keine Ansprüche auf Entschädigung oder Schadensersatz.

9 Exportkontrolle

Der Kunde hat im Zusammenhang mit dem Erhalt, dem Einsatz und der Nutzung der Software sowie der Korrekturen und Updates alle anwendbaren Gesetze und Vorschriften des Exportkontroll- und Zollrechts sowie der Wirtschaftssanktionen (einschließlich derjenigen der Europäischen Union, Deutschlands und, soweit anwendbar, der Vereinigten Staaten) einzuhalten und diese nicht unter Verstoß gegen derartige Vorschriften zu nutzen oder zur Verfügung zu stellen.

10 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

(1) Diese Bedingungen unterliegen in jeder Hinsicht dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des deutschen internationalen Privatrechts sowie des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

(2) Soweit gesetzlich zulässig, wird München als Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten vereinbart.

11 Datenschutz

Verträge mit ASAPIO unterliegen der DSGVO. Mit Eintritt in das Vertragsverhältnis gelten die Datenschutzhinweise von ASAPIO, die unter <https://asapio.com/data-privacy/> abrufbar sind.

12 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen unwirksam, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.

