

§1 UMFANG DER SUPPORTLEISTUNGEN

- (1) **Fehlerbehebung:** ASAPIO stellt Programmcodekorrekturen für die lizenzierte ASAPIO Software und Komponenten zur Verfügung, um die Software in einem für die Nutzung geeigneten Zustand zu erhalten.
- (2) **Updates:** ASAPIO kann nach eigenem Ermessen Erweiterungen und funktionale Verbesserungen in neuen Softwareversionen bereitstellen. Der Kunde hat das Recht, diese Software-Releases zu erhalten und zu nutzen.

§2 LEISTUNGSAUSSCHLÜSSE

- (1) Die Pflicht zur Pflege gemäß §1(1) umfasst nicht die Anpassung der Software an geänderte Einsatzbedingungen und technische und funktionale Entwicklungen, wie z.B. Änderungen der IT-Umgebung, insbesondere Änderungen der SAP-Systeme, in denen ASAPIO eingesetzt wird, Anpassung an den Funktionsumfang von Konkurrenzprodukten oder Herstellung der Kompatibilität zu neuen Schnittstellen und Datenformaten.
- (2) Die Installation von Korrekturen und Updates ist nicht im Supportumfang enthalten.

§3 UNTERSTÜTZTE SOFTWARE

- (1) **Software:** ASAPIO Integration Add-on und Komponenten, soweit lizenziert.
- (2) **Unterstützte Versionen:** Alte Softwareversionen werden bis zu zwei (2) Jahre ab dem Datum ihrer Veröffentlichung unterstützt.

§4 BENACHRICHTIGUNG ÜBER FEHLER

- (1) Folgende Kontaktkanäle zu ASAPIO kann der Kunde nutzen:

Ticket-System:	https://support.asapio.com
E-Mail:	aci.support@asapio.com

- (2) Die Fehleranzeige muss eine Beschreibung des Fehlers enthalten. Der Kunde stellt ASAPIO die Unterlagen und Informationen zur Verfügung, die ASAPIO benötigt, um den Fehler in angemessenem Umfang zu beurteilen und zu beheben.
- (3) Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ASAPIO Ticket-Management-Systeme von Drittanbietern verwendet, für die gesonderte Bedingungen gelten können.
- (4) Verwendung des Ticketsystems: Unabhängig davon, wie die Supportanfrage gemeldet wurde, wird ein Ticket im ASAPIO-Ticketsystem erstellt. Die Antworten aus dem Ticketsystem werden per E-Mail an den Ersteller der Supportanfrage gesendet. Antworten aus dem Ticketsystem können per E-Mail beantwortet werden. Der Fortschritt der Supportanfrage kann vom Kunden anhand der erhaltenen Ticket-Referenz nachverfolgt werden.

§5 BESEITIGUNG VON MÄNGELN

- (1) Mängel („Fehler“) werden im Wege der Nacherfüllung nach alleinigem Ermessen von ASAPIO behoben, vorübergehend durch eine Umgehungslösung, endgültig durch Beseitigung des Fehlers z.B. durch eine Korrektur oder eine neue Version.
- (2) Wenn (a) ein Fehler nicht innerhalb einer angemessenen Frist behoben werden kann, wobei eine vorgeschlagene Abhilfe diese Frist verlängert, oder (b) die Nacherfüllung zur Beseitigung des Fehlers fehlgeschlagen ist, kann der Kunde bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern.
- (3) Im Falle des Rücktritts vom Vertrag bleibt der Kunde verpflichtet, ASAPIO den Wert der Nutzung anteilig in Höhe von 1/12 der jährlichen Gebühren pro angefangenen Monat der Nutzung vor Meldung des Fehlers zu erstatten. Bereits zu viel gezahlte Gebühren werden von ASAPIO zurückerstattet.

- (4) **Ausschluss der Haftung für Fehler:** Die Fehlerhaftung entfällt, wenn der Kunde Änderungen an der Software vornimmt, die nicht schriftlich von ASAPIO genehmigt wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die betreffenden Fehler weder ganz noch teilweise durch diese Änderungen verursacht wurden und dass die Fehlerbeseitigung durch die Änderung nicht erschwert wird.
- (5) **Bekannte Fehler.** ASAPIO informiert auf der ASAPIO Support-Website über Korrekturen für bekannte Fehler. Diese werden laufend behoben und stellen bei Auslieferung keinen Fehler dar.

§6 SYSTEMZUGANG

Auf Verlangen von ASAPIO gewährt der Kunde zum Zwecke der Problemanalyse oder Fehlerbehebung Systemzugang zum betreffenden SAP-System. Dieser Zugang umfasst die erforderlichen Benutzer und Berechtigungen, wobei ausschließlich Standard-Fernverbindungstechnologie und softwarebasierte Autorisierungs- und Authentifizierungsverfahren verwendet werden.

§7 SLA

Support-Modell:	10/5	
Sprache:	Englisch	
Erste Reaktionszeit:	Schweregrad 1:	4 Stunden
	Schweregrad 2:	8 Stunden
	Schweregrad 3:	5 Arbeitstage
Support-Zeiten:	8:00 bis 18:00 CET	
	Arbeitstage: Montag bis Freitag, außer an deutschen Feiertagen.	

Erste Reaktionszeit: Durchschnittliche Zeitspanne zwischen der Meldung eines Fehlers und der Antwort eines Support-Technikers, innerhalb der Support-Zeiten.

§8 SCHWEREGRAD EINES FEHLERS

Schweregrad 1: Ein kritischer Fehler in einem Produktionssystem, die ASAPIO Software kann nicht verwendet werden. Es gibt keine bekannte Abhilfe.

Schweregrad 2: Ein kritischer Fehler, für den ein Workaround existiert, oder ein nicht kritischer Fehler, der die Funktionalität der ASAPIO Software erheblich beeinträchtigt.

Schweregrad 3: Ein isolierter oder unkritischer Fehler, der die Funktionalität der ASAPIO Software nicht wesentlich beeinträchtigt. Nur bestimmte unbedeutende Funktionen (z.B. Design-Time Features) sind betroffen.

§9 SUPPORT-PARTNER

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ASAPIO für die Erbringung von Supportleistungen Subunternehmer einsetzt.

§10 SONSTIGES

- (1) Diese Support-Bedingungen ersetzen alle bisherigen Support-Bedingungen, soweit vertraglich nicht anders vereinbart.
- (2) Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, z.B. in Werbematerialien, sind keine Beschaffenheitsangaben. Die Funktionalität der Software ergibt sich aus der Beschreibung im Angebot und den dazugehörigen Produktinformationen. Im Übrigen muss die Software für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Nutzung geeignet sein.
- (3) **Ausschluss der Fehlerhaftung für unentgeltliche Services oder Software.** Soweit gesetzlich zulässig, gilt die Fehlerhaftung nicht für von ASAPIO unentgeltlich zur Verfügung gestellte Services oder Software (z.B. Evaluierungslizenzen, kostenlose Inhaltspakete, Codebeispiele).
