

Bedingungen für die Bearbeitung von Supportanfragen für Urchin Software und Google Analytics

§ 1 Gegenstand

- Bestandteil dieser Bedingungen sind die AGB der Firma CODES / webalytics e.K., (nachfolgend WEBALYTICS genannt). Fremde Bedingungen gelten nur, soweit sie den AGB der WEBALYTICS und diesen Bedingungen für die Erbringung von Supportleistungen entsprechen. Regelungen, die diese Bedingungen abändern oder aufheben, sind nur dann gültig, wenn dies schriftlich durch WEBALYTICS bestätigt wurde. WEBALYTICS ist jederzeit berechtigt, die Bedingungen für die Erbringung von Supportleistungen zu ändern und zu ergänzen.
- WEBALYTICS erbringt gegenüber dem Auftraggeber ausschließlich Support für die Programme Urchin Software (nachfolgend US genannt) und Google Analytics (nachfolgend GA genannt) gegen entgeltliche Vergütung. WEBALYTICS kann zusätzlich Support für standardisierte Hardware (HW) und/oder Software (SW) erbringen – ein Rechtsanspruch darauf besteht allerdings nicht. Es obliegt WEBALYTICS zu jeder Zeit, zu bestimmen, ob ein zu lösendes Problem in US/GA oder aber anderweitig begründet ist.
- Freeware, Shareware und/oder eventuell durch Lizenzdefizite entstandene, illegal eingesetzte, Software wird nicht unterstützt.
- Für die jeweilige Aufgabe bringt WEBALYTICS nur Mitarbeiter zum Einsatz, die ausreichend geeignet sind. Der Einsatz von Ersatzpersonen wird nach Ermessen von WEBALYTICS vorher mit dem Auftraggeber abgestimmt.
- Als vereinbart gelten die allgemein angewandten technischen Richtlinien und Fachnormen.

§ 2 Voraussetzungen

- Um eine zügige Bearbeitung der Supportanfrage gewährleisten zu können, hat der Auftraggeber, je nach Art und Umfang des Problems, für einen direkten oder indirekten Zugriff auf sein/e System/e zu sorgen.
- Der indirekte Zugriff hat aus Kostengründen mittels eines ISDN-Gerätes oder analogen Hochgeschwindigkeitsmodems und einer vom Auftragnehmer vorgeschriebenen Software zu erfolgen. Sofern der indirekte Zugriff auf mehrere Systeme in einem Netzwerkverbund erfolgen soll, hat der Auftraggeber für eine geeignete Zugriffsmethode (z.B. Router, RAS-Server, etc.) zu sorgen.
- Der Auftraggeber benennt einen verantwortlichen Mitarbeiter, der WEBALYTICS als Ansprechpartner in allen Fragen der jeweiligen Aufgabe zur Verfügung steht.
- Der Auftraggeber wird für die bei ihm tätigen Mitarbeiter der WEBALYTICS geeignete Räume zur Verfügung stellen, in denen auch Unterlagen, Dokumentationen und Datenträger gelagert werden können. Zudem hat er die Tätigkeit von WEBALYTICS in jeder Auftragsphase unterstützen.
- Der Auftraggeber wird bei Bedarf WEBALYTICS alle erforderlichen Arbeitsmittel ausreichend zur Verfügung stellen, den Mitarbeitern von WEBALYTICS jederzeit Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen verschaffen und sie rechtzeitig mit allen erforderlichen Unterlagen versorgen und im Falle von Programmierarbeiten Rechnerzeiten, Testdaten und Datenerfassungskapazitäten rechtzeitig und in ausreichendem Umfang zur Verfügung stellen.
- Für die Erbringung der Supportleistung eventuell erforderliche Rechenzeit stellt der Auftraggeber der WEBALYTICS nach Absprache zur Verfügung.

§ 3 Supportanfrage

- Eine Supportanfrage ist jedwede Anfrage, die vom Auftraggeber und/oder seinen Beauftragten an WEBALYTICS in Bezug auf US/GA gestellt wird und die Lösung eines Problems herbeiführen soll. Dabei ist es unerheblich, ob durch die Bearbeitung der Supportanfrage
 - die Lösung eines Problems herbeigeführt werden kann,
 - der Auftraggeber eine Investition aufgrund einer Beratung und/oder Planung durch WEBALYTICS zu tätigen hat,
 - eine Planung oder Beratung das vom Auftraggeber gewünschte Ergebnis verfehlt.
- Der Auftraggeber hat im Zweifelsfall immer die Beweispflicht über den Eingang der Supportanfrage bei WEBALYTICS.
- Supportanfragen, die den Status eines Rechtsberaters, Steuerberaters, Rechtsbeistandes oder sonstigen standesabhängigen Titels betreffen und/oder erfordern, werden nicht bearbeitet und gelten nicht als Supportanfrage.
- Eine durch WEBALYTICS bestätigte Supportanfrage ist kostenpflichtig und wird entsprechend berechnet.
- Eine Supportanfrage ist immer schriftlich zu formulieren und muss folgende Bestandteile aufweisen:
 - Kundennummer
 - gewünschter Support (Basic Support oder Advanced Support)
 - Programm, für das Support benötigt wird (US/GA; bei US zusätzlich Versionsnummer)
 - genaue Problembeschreibung (evtl. nebst Dokumentation oder sonstiger Informationen)Sofern der Auftraggeber noch keine Kundennummer hat, sind zusätzlich folgende Angaben zu machen:
 - Firma
 - Name und Vorname des Ansprechpartners gem. §2 Abs. 3
 - Komplette Anschrift (evtl. abweichende Rechnungsanschrift)
 - Umsatzsteuer ID (sofern vorhanden)
 - Telefon, Telefax, Emailadresse, Website
 - Gewünschte Zahlungsweise (Bankeinzug, PayPal oder Vorkasse)Telefonische Supportanfragen können keine Berücksichtigung finden!
- Die Dauer der Bearbeitung einer Supportanfrage kann im Vorfeld nicht bestimmt werden. Es besteht somit kein Rechtsanspruch auf eine mit der Supportanfrage verbundene Problemlösung innerhalb eines vom Auftraggeber zeitlich definierten Rahmens.

§ 4 Arbeitstage/Arbeitszeiten

- Die Bearbeitung von Supportanfragen wird grundsätzlich während der Werktage Montag bis Freitag durchgeführt.
- Die Bearbeitung von Supportanfragen wird grundsätzlich in der Zeit von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr durchgeführt.
- Supportanfragen werden ausschließlich an den unter §4 Abs. 1 genannten Werktagen und an den unter §4 Abs. 2 genannten Zeiten bearbeitet. Dienstleistungen außerhalb der vertraglich vereinbarten Tage erfolgen nur mit Zustimmung des Auftragnehmers und gegen erhöhte Vergütung. Ein Rechtsanspruch auf die Bearbeitung von Supportanfragen, außerhalb des aus §4 Abs. 1 und 2 resultierenden Zeitraums, besteht nicht.

§ 5 Reaktionszeit

- Unter dem Begriff „Reaktionszeit“ wird der Zeitraum verstanden, in dem mit der Bearbeitung einer Supportanfrage, unter Berücksichtigung von Arbeitszeit und Arbeitstage (§4 Abs. 1 und 2), begonnen wird.
- Es gilt eine Reaktionszeit von 24 Stunden als vereinbart. Die Reaktionszeit gilt als erfüllt, sobald der Auftraggeber eine Email von WEBALYTICS erhalten hat, in der entweder der Eingang der Supportanfrage bestätigt wird oder bereits Lösungsansätze zu dem in der Supportanfrage geschilderten Problem beinhaltet sind.

- Der Auftraggeber hat im Zweifelsfall immer die Beweispflicht über die Nichteinhaltung der garantierten Reaktionszeit durch WEBALYTICS.

§ 6. Abrechnung, Zahlungsweise

- Es werden drei Abrechnungsmodi unterschieden:
 - Basic Support (Ticketing System, Email), je Supportfall, max. 1 Stunde Aufwand, zahlbar im Voraus
 - Advanced Support (Ticketing System, Email), je Supportfall, Abrechnung pro Stunde Aufwand, zahlbar im Voraus je angefangene Stunde
 - Contract Support (Ticketing System, Email), je Supportfall, Kontingent an Supportfällen bzw. Stunden, zahlbar im Voraus für jeweils ein Jahr
- Es werden drei Zahlungsarten unterschieden:
 - Bankeinzug – Hierzu muss das entsprechende Formular ausgefüllt und unterzeichnet bei WEBALYTICS vorliegen. Bevor das Formular nicht als Fax oder Original bei WEBALYTICS vorliegt, kann WEBALYTICS keine Supportanfragen bearbeiten.
 - PayPal – Hierzu muss der Auftraggeber über ein PayPal-Konto verfügen (www.paypal.de, www.paypal.at oder www.paypal.ch). Nach Aufforderung hat der Auftraggeber den von WEBALYTICS genannten Betrag mittels PayPal zu transferieren. Erst nach bestätigtem Transfer durch PayPal kann WEBALYTICS mit der Bearbeitung der Supportanfrage beginnen.
 - Vorkasse – Hierzu erhält der Auftraggeber eine entsprechende Rechnung, die er zur Überweisung veranlassen muss. Erst nach validiertem Zahlungseingang kann WEBALYTICS mit der Bearbeitung der Supportanfrage beginnen.

§ 7 Abwicklung von Support-Anfragen

- Die Supportanfrage des Auftraggebers wird nach der Eingangsreihenfolge bearbeitet. Dabei ist es unerheblich, auf welche Art die Support-Anfrage beim Auftragnehmer vorgebracht wird (Email, Fax, Web).
- Ein rechtlicher Anspruch auf Problemlösung innerhalb eines vom Auftraggeber vorgegebenen Zeitrahmens besteht nicht.
- Zum Zweck der Problemlösung ist es u. U. erforderlich, dass WEBALYTICS Kontakt mit der Entwicklungsabteilung bei Google, USA aufnimmt. Bedingt durch die verschiedenen Zeitzonen ist es möglich, dass es somit zu zeitlichen Verzögerungen in der Abarbeitung der Supportanfrage kommt.

§ 8 Begrenzte Gewährleistung, Haftung

- WEBALYTICS gewährleistet, dass die Supportleistungen im Wesentlichen wie in diesen Bedingungen beschrieben, erbracht werden. Jede darüber hinausgehende Gewährleistung, insbesondere hinsichtlich der Geeignetheit der Leistung für einen bestimmten Zweck, wird ausgeschlossen. Die Vertragspartner erkennen an, dass die Erbringung von Supportleistungen von der kontinuierlichen Verfügbarkeit von Kommunikationseinrichtungen abhängt und dass WEBALYTICS eine solche Verfügbarkeit nicht gewährleisten kann. WEBALYTICS kann ferner nicht die Funktionstüchtigkeit etwaiger Softwarewerkzeuge, die der Auftraggeber bei der Anforderung von Supportleistungen benutzt, gewährleisten.
- Hat der Auftraggeber bei Beauftragung fahrlässig, grob fahrlässig, wissentlich oder unwissentlich unwahre Angaben zu Art und Umfang der auftragsgegenständlichen Materie gemacht, ist WEBALYTICS von jedweder Gewährleistung befreit.
- Der Auftraggeber hat selbst geeignete Vorsichtsmaßnahmen gegen Schäden in seinem Betrieb zu treffen, die durch Unterbrechungen oder Fehler in Kommunikationseinrichtungen einschließlich der dazugehörigen Kommunikationssoftware eintreten können. Der Auftraggeber verpflichtet sich, vor Beginn der Supportleistungen durch WEBALYTICS und insbesondere vor einer Übertragung seiner Dateien, Daten und Programme an WEBALYTICS von diesen Sicherungskopien zu erstellen, soweit ihm dies technisch noch möglich ist.
- WEBALYTICS haftet für keinerlei Schäden, die verursacht werden durch
 - eine anfragenbedingte, angestrebte Lösung
 - defekte Hard- und/oder Software
 - unsachgemäße Umsetzung der angestrebten Lösung
 - Bedienungsfehler
 - Sabotage
 - Höhere Gewalt - Zu höherer Gewalt in diesem Sinne zählen auch:
 - Nichtverfügbarkeit elektrischer Energie beim Auftragnehmer oder Auftraggeber
 - Nichtverfügbarkeit von Kommunikationseinrichtungen
 - grobe Fahrlässigkeit
- WEBALYTICS haftet des Weiteren nicht
 - für den Verlust von Daten auf Seiten des Auftraggebers.
 - für ein bestimmtes Ereignis.
 - für, durch erfolgte Beratung oder Aufmerksammachung unterlassene Einbindung von Sicherheitskonzepten, entstandene Schäden, gleich welcher Art.
- Schadensersatzansprüche des Auftraggebers verjähren grundsätzlich innerhalb einer Frist von sechs Monaten ab Zugang der Schadenersatzanspruchgeltendmachung.

§ 9 Eigentumsrechte, Schutzrechte Dritter, Vertraulichkeit

- Soweit Schutzrechte jeder möglichen Art im Rahmen des Supportleistung entstehen, stehen sie dann WEBALYTICS zu, wenn sie ausschließlich durch die Tätigkeit von Mitarbeitern der WEBALYTICS begründet wurden. Dem Auftraggeber steht insoweit ein unentgeltliches und nicht ausschließliches, auf Dritte übertragbares Recht auf Nutzung zu.
- Vertrauliche Informationen, die im Rahmen der Supportleistung von einer Partei der anderen übergeben werden, sind eindeutig als vertraulich zu bezeichnen. Die gesetzlichen Bestimmungen über Datenschutz sind zu beachten. Eine Weitergabe an Dritte außerhalb des Bereiches der Vertragsparteien bleibt ausgeschlossen. WEBALYTICS ist es ohne vorherige, schriftliche Zustimmung des Auftraggebers nicht gestattet, vertrauliche Informationen ganz oder teilweise, gleich in welcher Art, zu kopieren. Nach Beendigung einer jeweiligen Supportanfrage ist WEBALYTICS verpflichtet, die erhaltenen Unterlagen vertraulicher Informationen der anderen Vertragspartei zurückzugeben, es sei denn, diese verzichtet ausdrücklich darauf.

§ 10 Allgemeine Bestimmungen

- Über diese Bedingungen werden sämtliche Rechte und Pflichten der Vertragsparteien geregelt.
- Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist, soweit zulässig vereinbar, der Geschäftssitz des Auftragnehmers. Anzuwenden ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages rechtsunwirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.