

Ergänzung und Änderung der Leistungsbeschreibungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Schleupen SE (Stand 8/2010)

DURCH NACHFOLGENDE REGELUNGEN WIRD ABSCHNITT F. BERATUNGSVERTRÄGE DER LEISTUNGSBESCHREIBUNGEN UND ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER SCHLEUPEN SE STAND - 8/2010 - WIE FOLGT ERGÄNZT UND GEÄNDERT:

ABSCHNITT F. BERATUNGSVERTRÄGE

1. VERTRAGSGRUNDLAGE

Beratungsleistungen im Sinne dieses Abschnitts werden auf der Grundlage gesondert abzuschließender Einzelverträge durchgeführt. Hierzu stellt diese Vereinbarung einen Rahmenvertrag dar. In der Anforderung einer Beratungsleistung durch den Auftraggeber, auch im Rahmen einer Anforderung an den Kundenservice (siehe nachfolgend); liegt der Antrag zum Abschluss eines einzelnen Vertrages zur Erbringung von Beratungsleistungen, der durch eine Annahmeerklärung oder durch die Erbringung der Beratungsleistungen zustande kommt. Schleupen wird Beratungsleistungen im Rahmen ihrer personellen Möglichkeiten erbringen, ist zum Abschluss der einzelnen Verträge jedoch nicht verpflichtet.

2. BERATUNGSLEISTUNGEN DURCH DEN KUNDENSERVICE

Schleupen stellt ihren Kunden während der Servicezeiten

**Montag - Donnerstag,
8:00 Uhr bis 17:00 Uhr und**

**Freitag,
8:00 Uhr bis 14:30 Uhr**

einen Kundenservice zur Verfügung, der u.a. Beratungsleistungen im Sinne dieses Abschnitts erbringt. Die Beratungsleistungen umfassen insbesondere die Bearbeitung und Beantwortung von Fragen zur Funktion und Handhabung der Programme aus dem Programmpaket von Schleupen. Die Beratungsleistungen werden ausschließlich telefonisch, per E-Mail oder per Remote erbracht. Weiterge-

hende Dienstleistungen, insbesondere bei dem Kunden vor Ort, werden von Schleupen nicht durch den Kundenservice, sondern aufgrund gesonderter Dienstleistungsverträge erbracht.

3. MELDUNGEN

Anforderungen von Beratungsleistungen an den Kundenservice (nachfolgend auch: Meldungen) können über das internetbasierte Self-Service-Desk unter <https://ewwtopdesk.schleupen-ag.de>, telefonisch unter der Nummer 02841/912-0 oder per E-Mail an kundenservice.eww@schleupen.de erfolgen.

Sollte die Meldung nicht lediglich Fragen zur Funktion und Handhabung der Programme aus dem Programmpaket von Schleupen, sondern insbesondere Meldungen zu angeblichen oder tatsächlichen Fehlern der von Schleupen gelieferten Software beinhalten, ist Schleupen berechtigt, den Auftraggeber auf das zur Aufnahme von Betriebsstörungen in den von Schleupen gelieferten Programmen und zur Unterstützung bei der Identifizierung technischer Defekte eingerichtete Self-Service-Desk oder an die Meldestelle gemäß Abschnitt C. 1. b) zu verweisen oder die Meldung gleichwohl anzunehmen, aber als kostenpflichtige Beratungsleistung nach den Regelungen dieses Abschnitts zu behandeln.

4. GEBÜHREN

Die Erbringung der Beratungsleistungen erfolgt gegen Zahlung eines Entgelts gemäß der jeweils gültigen Preisliste von Schleupen.

Derzeit beträgt der Stundensatz für die Erbringung von Beratungsleistungen des Kundenservices **innerhalb der Servicezeiten** EUR 161,00 zzgl. USt.

Die Abrechnung erfolgt dabei nach Zeitaufwand je angefangener Viertelstunde.

Für Beratungsleistungen des Kundenservices **außerhalb der Servicezeiten** und an Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen gelten die Aufschläge gemäß der jeweils gültigen Preisliste von Schleupen.

Die Aufschläge betragen derzeit:

Aufschlag für Leistungen in der Zeit von

Montag - Donnerstag 17.00 Uhr bis 20:00 Uhr

und Freitag 14:30 Uhr bis 20:00 Uhr: 20%

Aufschlag für Leistungen in der Zeit

von 20:00 Uhr bis 7:00 Uhr: 100%

Samstagsaufschlag: 50%

Sonntagsaufschlag und Aufschlag gesetzlicher

Feiertag: 100%

Die Aufschläge gelten additiv; je nach Inanspruchnahme der Leistungen können also mehrere Aufschläge zugleich fällig werden.

Soweit zumindest ein Softwarepflegevertrag zwischen dem Auftraggeber und Schleupen besteht, erhebt Schleupen unabhängig von der Anzahl der von dem Auftraggeber beauftragten Softwarepflegeverträge für Beratungsleistungen des Kundenservices im Umfang von bis zu zwei Stunden pro Monat keine Gebühren bei dem Auftraggeber. Das kostenlose Beratungskontingent von bis zu zwei Stunden pro Monat gilt nur innerhalb der Servicezeiten und verfällt am Ende eines Monats, wenn es bis dahin nicht in Anspruch genommen worden ist. Maßgeblich für die Inanspruchnahme bzw. für den Verfall des monatlichen Kontingents ist dabei nicht der Zeitpunkt der Meldung, sondern der Erbringung der Beratungsleistungen.

5. KÜNDIGUNG

Der Rahmenvertrag zur Erbringung von Beratungsleistungen im Sinne dieses Abschnitts kann von beiden Seiten mit einer Frist von 14 Tagen zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden.

6. WEITERE BEDINGUNGEN

Es gelten weiter die gemeinsamen Bedingungen für alle Verträge nach Abschnitt J.