mybreev Standard Support- und Wartungsvertrag

für die Nutzung der mybreev Vertragsprodukte

I. Geltung, Vertragsprodukte, Vertragsgegenstand, Leistungen

Dieser mybreev Standard Support- und Wartungsvertrag („Standard-Supportvertrag“) für den technischen Support und die Wartung der standardisierten Lizenz-E-Learnings von mybreev ("mybreev Standard Support- und Wartungsvertrag ") beschreibt die Richtlinien und Verfahren, nach denen die mybreev GmbH (nachfolgend „mybreev“ genannt) seinen Kunden (nachfolgend auch als Lizenznehmer bezeichnet) technische Supportleistungen ("technischer Support") für die Einräumung von Lizenzen, Erbringung von Dienstleistungen und Nutzung der mybreev online Academy (Online-Plattform), nachfolgend auch als „Vertragsprodukte“ bezeichnet, bereitstellt.

Technischer Support wird für die Vertragsprodukte gemäß dem separaten mybreev-Standard Lizenzvertrag, unter dem der Kunde die Vertragsprodukte und die Support- und Wartungsdienste erworben hat ("Lizenzvertrag"), bereitgestellt und unterliegt den Bedingungen des mybreev-Standard Lizenzvertrages und den Bedingungen dieser Support-Vereinbarung. Der technische Support wird für die in der Auftragsbestätigung angegebene Dauer geleistet.

Der technische Support wird über das Support-Ticket-System in der mybreev Online Academy bereitgestellt, wie in Anhang 1 dieses mybreev Standard Support- und Wartungsvertrag angegeben.

Dieser mybreev Standard Support- und Wartungsvertrag legt die Erwartungen an den technischen Support zwischen dem Kunden und dem technischen Support von mybreev fest, einschließlich:

1. wer berechtigt ist, Probleme einzureichen
2. wie Probleme eingereicht werden können
3. welche Arten von Problemen unterstützt werden
4. wie und wann mybreev auf gemeldete Probleme antwortet und diese abschließt

II. Definitionen

1. Bereitstellung: mybreev stellt dem Kunden eine Plattform zur Verfügung, auf der die lizenzierten mybreev Vertragsprodukte zum Download oder zur Nutzung in der mybreev Online Academy zur Verfügung gestellt werden.

Der Systemadministrator des Kunden wird durch den technischen Administrator von mybreev in der Plattform angelegt und erhält per E-Mail eine Benachrichtigung sein Konto zu bestätigen und mit einem Passwort zu versehen. Die zu benennenden Kundenkontakte und die Nutzer sind vom Systemadministrator selbst in der Plattform anzulegen. Diese erhalten von der Plattform daraufhin eine E-Mail mit einem Log-in-Link/ihren Zugangsdaten.

Nach erfolgreichem Login sehen die registrierten Nutzer zwei Schaltflächen: „Home“ und „Kurse“ je nach Umfang der lizenzierten mybreev Vertragsprodukte.

Die Sammlung aller Vertragsprodukte, die innerhalb der Plattform für die vorgesehenen bzw. registrierten Nutzer aktiviert werden, wird als "Bereitstellung" bezeichnet.

2. Vorfall: Jedes einzelne Problem mit den mybreev Vertragsprodukten, das mybreev von einem benannten Kundenkontakt über das Support-Ticket-System im Portal gemeldet wird.

3. Benannte Kundenkontakte: Qualifizierte Personen, die sich mit den internen Tools, Richtlinien und Praktiken des Kunden auskennen. Benannte Kundenkontakte können Vorfälle im Zusammenhang mit mybreev Vertragsprodukten einreichen. Die benannten Kundenkontakte werden vom Systemadministrator des Kunden in der mybreev Online Academy bzw. im Kundenportal während des Inbetriebnahme Prozesses benannt.

III. Umfang des technischen Supports

1. Der technische Support dient dazu, den benannten Kundenkontakten bei Problemen und Fragen zu helfen, die im Zusammenhang mit der Nutzung der mybreev Vertragsprodukte auftreten. Wenn der Kunde die Zahlung für die mybreev Vertragsprodukte im vertraglich vereinbarten Umfang für die zeitlich beschränkten Nutzungsrechte geleistet hat, wird mybreev wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um dem Kunden folgende Supportservices zu bieten:

(1) Einrichtungsprobleme: Der Support für die Einrichtung umfasst die Fehlerbehebung bei der Registrierung, Inbetriebnahme und Einstellung des Systemadministrator des Kunden.

(2) Fragen zur Nutzung: Qualifiziertes mybreev-Personal beantwortet die "How to"-Fragen des Kunden in Bezug auf die standardmäßige und beabsichtigte Nutzung der Vertragsprodukte.

(3) Bemühungen zur Korrektur der Software: mybreev unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um Mängel oder andere Fehler in den Vertragsprodukten zu korrigieren.

2. mybreev hat keine Verpflichtungen bezüglich des technischen Supports in Bezug auf Probleme, die sich auf Folgendes beziehen (Supportausschluss):

(1) Software, die auf oder in Verbindung mit Hardware oder Software verwendet wird, die nicht in den mybreev AGB unter Punkt VI. Umfang der vereinbarten Leistung, Auswahl der Vertragsprodukte, Beratung durch mybreev des Lizenznehmers angegeben sind;

(2) Nutzung von Software oder Schulungsinhalten durch den Kunden, die gegen den jeweiligen Lizenzvertrag verstößt;

(3) Änderungen, Erweiterungen, Anpassungen oder Modifikationen der Vertragsprodukte durch eine andere Partei als mybreev;

(4) Defekte oder Ausfälle der Vertragsprodukte aufgrund von Faktoren, die außerhalb der Kontrolle von mybreev liegen;

(5) alle Probleme, die sich aus der nicht lizenzierten Nutzung der Vertragsprodukte ergeben;

3. Unterstützte Versionen: mybreev bietet technischen Support nur für die Vertragsprodukte, die in diesem Standard-Supportvertrag oder zum Zeitpunkt des Kaufs angegeben sind. Die Verpflichtungen von mybreev im Rahmen des technischen Supports erstrecken sich nicht auf Hardware, Betriebssysteme, Netzwerke oder Software von Drittanbietern. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass mybreev möglicherweise zusätzliche Informationen über die Verwendung der Software benötigt, um technischen Support zu leisten und die Vertragsprodukte zu verbessern.

4. Unterstützte Software: mybreev unterstützt die Nutzung der Vertragsprodukte nur auf den Internet-Browsern, die in den technischen Produktspezifikationen angegeben sind ("unterstützte Software", siehe Anhang 1).

5. Obwohl mybreev wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternimmt, um Defekte oder andere Fehler in der Software zu korrigieren und auf Vorfälle wie in diesem Standard-Supportvertrag beschrieben zu reagieren, erkennt der Kunde an, dass es mybreev möglicherweise nicht möglich ist, jeden Defekt, Fehler oder jedes Problem zu korrigieren, das vom Kunden gemeldet wird oder von dem mybreev anderweitig Kenntnis erlangt.

IV. Weitere Details

Wichtige Details dieses Standard-Supportvertrag sind in Anhang 1 aufgeführt, einschließlich der Geschäftszeiten, während derer mybreev technischen Support leistet ("Geschäftszeiten") und Zielreaktionszeiten für Vorfälle und ggfs. andere Details.

V. Benannte Kundenkontakte

1. Der Kunde kann die bis zu der in der mybreev Online Academy angegebene Anzahl von namentlich genannten Kundenkontakten benennen und kann Änderungen an seinen namentlich genannten Kundenkontakten in der Plattform vornehmen.

2. Benannte Kundenkontakte können Vorfälle im Namen anderer autorisierter Benutzer der mybreev Vertragsprodukte innerhalb der Organisation des Kunden melden, um den gemeldeten Vorfall zu beheben und die Kommunikation mit allen beteiligten Parteien aufrechtzuerhalten.

VI. Einreichung von Vorfällen

1. Wie werden Vorfälle eingereicht?

Vorfälle sind von einem benannten Kundenkontakt über das in Anhang 1 dieses Standard-Supportvertrages beschriebenen Support-Ticket-System an mybreev zu übermitteln.

2. Wie man einen Vorfall meldet.

Um die Lösung von Vorfällen zu beschleunigen, erwartet mybreev, dass der Kunde alles in seiner Macht Stehende unternimmt, um:

(1) Überprüfen, ob der Vorfall auf der unterstützten Software für die Vertragsprodukte (soweit zutreffend) reproduzierbar ist.

(2) Bereitstellung von Informationen, die mybreev dabei helfen, den Vorfall zu verfolgen, zu reproduzieren oder zu untersuchen.

(3) Geben Sie eine möglichst vollständige Beschreibung des Problems an.

(4) Stellen Sie zutreffende Bildschirmfotos, Fehler- und Systemmeldungen zur Verfügung (ggf. anonymisiert von sensiblen oder personenbezogenen Daten).

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde stellt die Informationen und den Zugang zu den Kundenressourcen zur Verfügung, die mybreev für die Bereitstellung des technischen Supports angemessenerweise benötigt. mybreev ist von der Nichterfüllung seiner Verpflichtungen im Rahmen dieses Vertrags entbunden, soweit diese Nichterfüllung auf die Nichtkooperation des Kunden zurückzuführen ist.

4. Reaktion auf Vorfälle und Schließung

Für jeden Vorfall, der vom Kunden in Übereinstimmung mit diesen Verfahren gemeldet wird, muss mybreev:

(1) Bestätigung des Empfangs des gemeldeten Vorfalls durch eine automatisierte elektronische Empfangsbestätigung.

(2) Festlegung einer Prioritätsstufe für den Vorfall in Übereinstimmung mit den nachstehenden Bedingungen.

(3) Wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um auf den Vorfall innerhalb der in Anhang 1 dieses Standard-Supportvertrages angegebenen Zeit zu reagieren.

(4) Analyse des Vorfalls und ggf. Überprüfung der Existenz des Problems/der Probleme, das/die zu dem Vorfall geführt hat/haben. Dies kann die Aufforderung an den Kunden beinhalten, zusätzliche Informationen bereitzustellen, um die Ursache bzw. die Abhängigkeiten des gemeldeten Problems zu ermitteln.

(5) dem Kunden Anweisungen und Unterstützung bei der Lösung des Vorfalls geben.

(6) eine automatisierte Dokumentation über die Kommunikation mit dem Kunden erstellen.

5. Prioritätsstufen

Die Mitarbeiter des technischen Supports von mybreev weisen jedem Vorfall eine Prioritätsstufe ("Prioritätsstufe") zu, die auf den folgenden Kriterien basiert:

<u>Priorität Hoch</u>

Zeigt einen gemeldeten Vorfall an, bei dem die beabsichtigte Nutzung der mybreev Vertragsprodukte stark beeinträchtigt ist.

Die mybreev Vertragsprodukte arbeiten nicht in der erwarteten Funktionalität und beeinträchtigt die Mehrheit der Benutzer des Kunden.

<u>Priorität Mittel</u>

Zeigt einen gemeldeten Vorfall an, der sich auf die Funktionalität der mybreev Vertragsprodukte auswirkt.

Die mybreev Vertragsprodukte arbeiten nicht in der erwarteten Funktionalität und beeinträchtigt vereinzelte Benutzer des Kunden.

<u>Priorität Niedrig</u>

Zeigt einen gemeldeten Vorfall an, der sich auf vereinzelte Funktionen der mybreev Vertragsprodukte auswirkt.

Die mybreev Vertragsprodukte arbeiten vorwiegend in der erwarteten Funktionalität und beeinträchtigt unwesentlich die Benutzer des Kunden.

6. Reaktionszeiten

Folgende Prioritätsstufen und zugehörige Reaktionszeiten werden für übermittelte Probleme garantiert innerhalb der Geschäfts- und Supportzeiten (siehe Anhang 1):

Prioritätsstufe – Hoch: 1 Arbeitstag

Prioritätsstufe – Mittel: 3 Arbeitstage

Prioritätsstufe – Niedrig: 5 Arbeitstage

VII. Behebung von Vorfällen

Nach der Zuweisung einer Prioritätsstufe wird mybreev wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um erste Antworten und Aktualisierungen bereitzustellen:

1. Bei lösbaren Problemen: Je nach Art des Problems kann die Lösung in Form einer Empfehlung oder einer Anleitung zur Umgehung des Problems erfolgen.

2. Für Probleme, die nicht in den Anwendungsbereich des technischen Supports fallen: mybreev kann Probleme auch schließen, indem es den Vorfall als außerhalb des Geltungsbereichs des technischen Supports (gemäß Abschnitt III.) identifiziert.

3. Ruhende Fälle: mybreev betrachtet einen offenen Fall als ruhend (und kann den Fall schließen), wenn der unterstützte Kontakt auf mindestens zwei (2) Versuche von mybreev, zusätzliche Informationen zu sammeln, die zur Lösung des Falls erforderlich sind, nicht reagiert hat. Der Kunde kann verlangen, dass Vorfälle bis zu 30 Tage nach Schließung des Falls wieder geöffnet werden. Nach dem alleinigen Ermessen von mybreev werden Vorfälle für weitere Untersuchungen wieder geöffnet, wenn der Vorfall als lösbar angesehen wird.

VIII. Sonstiges

Es gelten die mybreev AGB und der mybreev Standard-Lizenzvertrag.

mybreev GmbH Stand 01.2025

Anhang 1: mybreev Standard Support- und Wartungsvertrag für den technischen Support

SUPPORT-TICKET-SYSTEM

In der mybreev Online Academy ist für die benannten Kundenkontakte eine Schaltfläche sichtbar, um einen Vorfall (Einschränkungen bei der Benutzung der mybreev Vertragsprodukte, unerwartete Systemreaktionen oder Fehlermeldungen und weitere Systemstörungen aller Art) zu melden.

Beim Klicken auf die Schaltfläche erscheint ein Formular, um den zu meldenden Vorfall näher zu beschreiben und weitere Informationen zur Fehlerbehebung bereit zu stellen.

Nach Übertragung der gesendeten Informationen wird automatisiert eine schriftliche Bestätigung des Vorfalls erstellt und ein Support-Ticket angelegt.

Weitere Informationen erfolgen anschließend im Support-Ticket-System entsprechend den Geschäftszeiten, Prioritätsstufen und vereinbarten Reaktionszeiten.

UNTERSTÜTZTE SOFTWARE

Alle Nutzer:

Internetbrowser in der aktuellen Version (Desktop und mobil): Google Chrome, Microsoft Edge

Apple Safari (eingeschränkt),

Administrationsoberfläche:

Internetbrowser in der aktuellen Version (Desktop): Google Chrome, Microsoft Edge

Apple Safari (eingeschränkt),

NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Technische Unterstützung während der Geschäftszeiten:

Montag bis Freitag, 9 Uhr bis 17 Uhr

kein Support an gesetzlichen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen