

Vertragsbedingungen für den Support im Rahmen des Audiocodes Champs Programms 24x7

1. Geltungsbereich

Ergänzend zu diesen Vertragsbedingungen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma TOPAS electronic AG (TOPAS). Diese Vertragsbedingungen werden durch die Bestellung der entsprechenden Support-Artikel durch den Kunden bindend. In dem Auftrag werden die unter Vertrag stehenden Geräte, Komponenten, Vertragslaufzeiten, Vertragsgebühren, Zahlungsweisen sowie ein eventuell abweichender Leistungsumfang festgelegt.

2. Meldung von Störungen & Problemen

Die Meldung erfolgt über das Ticket System der Firma TOPAS durch den Vertragspartner in englischer Sprache. Der TOPAS Support wird sich daraufhin kurzfristig mit dem Vertragspartner telefonisch oder via E-Mail in Verbindung setzen. Eventuell mit dem Kunden vereinbarte Reaktionszeiten des TOPAS Supports sind im Auftrag oder einem separaten Vertrag festgelegt.

3. Telefonischer Support

Der telefonische Support kann im 24x7 Support nur in Ausnahmefällen gewährt werden.

4. Remote-Support

Der TOPAS Support kann bei Bedarf über geeignete Support Tools (z.B. Teamviewer) den Kunden direkt unterstützen. Die folgenden Leistungen können durch den Remote-Support erbracht werden:

- Fehleranalyse
- Empfehlung von Schritten zur Eingrenzung oder Lösung des Problems.
- Unterstützung bei der Datenaufnahme zur Fehleranalyse (z.B. Logfiles, Traces)
- Konfigurationsanpassungen, wenn diese zur Behebung von Störungen notwendig sind.
- Weitergabe von Informationen, Logfiles, Konfigurationsdateien an den Hersteller, wenn ein Problem nicht unmittelbar gelöst werden kann.
- Installation und Bereitstellung der vom Hersteller empfohlenen Tools um eine effiziente Fehlerdiagnose durchführen zu können.
- Sicherung der Konfigurationsdateien, bevor weitere Schritte erfolgen

Sollten die Remote-Support-Tools des TOPAS Supports nicht eingesetzt werden können, verpflichtet sich der Kunde über geeignete eigene Tools einen Remote Zugang zum System zu ermöglichen oder es muss auf eine Remote-Unterstützung verzichtet werden.

5. Die Behebung von Funktionsstörungen

die auf vorausgegangene Reparaturen oder Servicemaßnahmen durch nicht von TOPAS oder dem Hersteller ausdrücklich autorisierte Personen

oder den Einbau von Ersatzteilen/ Komponenten durch solche Personen zurückzuführen sind, sind nicht Bestandteil des Remote-Supports. Für die Behebung derartiger Probleme fallen gegebenenfalls weitere Kosten an.

6. Im Vertrag nicht enthaltene Leistungen:

- Inbetriebnahme der Produkte
- Anpassung bestehender Konfigurationen an neue Umgebungsbedingungen
- Installation & Konfiguration von neuen Software-Upgrades und -Updates auf den Geräten
- IP-Adressänderungen
- Einsätze von Servicetechnikern vor Ort
- Datensicherung

Einzelne dieser Tätigkeiten können bei Bedarf beauftragt werden. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand über ein zuvor vereinbartes Stundenkontingent.

7. Vor Ort Service

Dieser Support Vertrag umfasst keine Leistungen beim Kunden vor Ort.

8. Hardware Return & Repair Service (HRRS)

Voraussetzung für HRRS ist die vertragsgemäße Nutzung der Geräte gemäß der technischen Spezifikationen. Audiocodes sichert eine Reparaturdauer von typischerweise 10 Arbeitstagen (max. 30 Arbeitstagen) zuzüglich Transportzeiten zu. Die Gewährleistungsfrist für die Reparatur endet mit Ablauf dieses CHAMPS-Vertrages oder aber nach 90 Tagen (je nachdem welcher Zeitpunkt später eintritt), beginnend mit der Lieferung des reparierten Gerätes.

9. Vertragsdauer

- (1) Die unter Vertrag stehenden Artikel wurden zusammen mit den Support-Artikeln bestellt. Der Vertragszeitraum beginnt mit der Auslieferung der unter Vertrag stehenden Artikel, die Laufzeit des Vertrages ist im Auftrag festgelegt.
- (2) Für Support-Artikel, die erst nachträglich bestellt werden oder für die Verlängerung eines Supportvertrags gilt:

Der Vertragszeitraum beginnt mit dem Zahlungseingang der Supportkosten. Es ist zwingend erforderlich, dass alle systemrelevanten Komponenten und Softwarelizenzen von einem gültigen Supportvertrag abgedeckt sind, damit der Support für die Geräte erbracht werden kann.

Der Vertrag kann jederzeit von der TOPAS gekündigt werden, wenn der Kunde mit der Zahlung der fälligen Vertragsgebühren mehr als 30 Tage in Verzug ist. Der TOPAS Support kann Leistungen, zu denen er aus dem Vertrag

Vertragsbedingungen für den Support im Rahmen des Audiocodes Champs Programms 24x7

verpflichtet ist zurückhalten, solange sich der Kunde mit den fälligen Vertragsgebühren im Verzug befindet.

TOPAS behält sich vor, den Support abzulehnen oder den Support-Vertrag für ein Gerät mit Monatsfrist zu kündigen, wenn das Gerät nur noch mit unverhältnismäßigem und wirtschaftlich nicht mehr sinnvollem Aufwand betriebsbereit gehalten werden kann oder der Hersteller seinerseits den Support für das Gerät oder die Software einstellt.

10. Gewährleistung

Die Gewährleistungspflichten der TOPAS im Rahmen dieser Vertragsbedingungen beschränken sich auf die gesetzlich vorgegebenen Regelungen der Bundesrepublik Deutschland. Soweit Gewährleistungsverpflichtungen für Geräte und Software bestehen, beschränken sich diese auf 12 Monate, soweit nicht vom Gesetz andere Zeiträume gefordert sind. Folgeschäden und Vermögensschäden, die nicht durch grobe Fahrlässigkeit der TOPAS zu verantworten sind, werden im Rahmen des Gesetzes ausgeschlossen.

Ansprüche auf Gewährleistung sind schriftlich gegen über der TOPAS innerhalb von 60 Tagen nach Anspruchsanlass oder dem Zeitpunkt, an dem den Kunden der Anlass bekannt sein konnte, zu stellen.

11. Vertraulichkeit der Informationen

Die TOPAS verpflichtet sich, die Daten des Kunden vertraulich zu behandeln und ausschließlich die zur Erfüllung des Supportvertrages notwendigen Daten an Dritte weiterzugeben. Der Vertragskunde verpflichtet sich seinerseits, die vom Support empfangenen Informationen und Daten vertraulich zu behandeln, nicht unbefugt an Dritte weiterzugeben und nur im Sinne dieser Vereinbarung zu verwenden.

Version 1.5 – 29.01.2019