

<b>1. Allgemeiner Teil</b>	<b>2</b>
1.1. Anwendungsbereich	2
1.2. Art und Umfang unserer Support-Leistungen	2
1.2.1. Support-Leistungen	2
1.2.2. Basispaket (Ziffer 2.1)	3
1.2.3. Ergänzungsmodule zum Basispaket (Ziffer 2.2)	3
1.2.4. mentIQ-Agent	4
1.2.5. mentIQ-Portal	4
1.2.5.1. Überblick	4
1.2.5.2. Registrierung	4
1.2.5.3. mentIQ-Account des Kunden	5
1.2.5.4. Nutzer-Accounts	6
1.2.5.5. Zugang zum mentIQ-Portal	7
1.2.5.6. Betrieb und Verfügbarkeit des mentIQ-Portals	7
1.2.6. Nicht umfasste Leistungen	8
1.3. Abnahme und Freigabe von Leistungen; Mitwirkungsleistungen des Kunden	8
1.4. Beginn und Beendigung des Vertrages	10
1.5. Ergänzende Anwendung unserer AGB	10
<b>2. Besonderer Teil – Support-Leistungen im Einzelnen</b>	<b>10</b>
2.1. Basispaket (Artikelnummer: mentIQ-2002)	10
2.1.1. Überblick	10
2.1.2. Service Level-Vereinbarung für Reaktionszeiten	11
2.1.2.1. Service Level	11
2.1.2.2. Support-Zeiten	11
2.1.2.3. Dringlichkeitsstufen	11
2.1.2.4. Reaktionszeit	12
2.1.2.5. Störung	12
2.1.2.6. Meldung	12
2.1.2.7. Beginn des Laufs der Reaktionszeit	13
2.1.2.8. Zuteilung einer Service-Request-Nummer	13
2.1.2.9. Ende des Laufs der Reaktionszeit	13
2.1.3. Maßnahmen	13
2.1.4. Remote-Support	13
2.1.5. Telefon-Support	14
2.1.6. Auto-Support	24
2.1.7. Koordination mit Hersteller-Support	24

---

2.2. Ergänzungsmodule zum Basispaket.....	15
2.2.1. Überblick .....	15
2.2.2. TA – Technical Architect (Artikelnummer: mentIQ-2004).....	15
2.2.3. DSC - Dedicated Service Consultant (Artikelnummer: mentIQ-2003) .....	15
2.2.4. Remote Update & Upgrade-Support (Artikelnummer: mentIQ-2008).....	16
2.2.5. Review Meeting (Artikelnummer: mentIQ-2015) .....	16
2.2.6. Health Check (Artikelnummer: mentIQ-2006).....	16
2.2.7. Onsite Support (Artikelnummer: mentIQ-0003) .....	17
2.2.8. Proaktiver Support (Artikelnummer: mentIQ-2014).....	17
2.2.9. Betriebsunterstützung (Artikelnummer: mentIQ-2100).....	17
2.2.10. DR-Vorsorge (Artikelnummer: mentIQ-2200).....	17

## **1. Allgemeiner Teil**

### **1.1. Anwendungsbereich**

(1) Parteien des Vertrages sind die mentIQ GmbH (eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts München unter HRB 167143; im Folgenden: „wir“) und der Kunde. Dritte werden durch diesen Vertrag nicht verpflichtet und – soweit nichts Abweichendes vereinbart ist – auch nicht berechtigt. Die vertraglichen Bestimmungen gelten auch für Rechtsnachfolger der jeweiligen Partei.

(2) Unsere Besonderen Vertragsbedingungen für IT-Support-Services (im Folgenden auch: „Service Terms“) sind zur Einbeziehung in Verträge bestimmt, die dem Vertrieb unserer Leistungen gegenüber unseren Kunden dienen. Sie gelten für Verträge, auf deren Grundlage wir die unter Ziffer 1.2 dieser Service-Terms i.V. mit dem Abschnitt mit der Ziffer 2 bestimmten Leistungen erbringen.

(3) Unsere Service Terms gelten – vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen – auch für alle zukünftigen Verträge im Sinne von Absatz 2 mit dem jeweiligen Kunden, ohne dass wir bei jedem einzelnen Vertrag wieder auf diese Service Terms hinweisen müssten.

(4) Unsere Service Terms gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen unserer Kunden erkennen wir nicht an, auch wenn wir ihnen nicht jeweils ausdrücklich widersprechen. Sie werden nicht Bestandteil oder Inhalt des Vertrages, und zwar auch nicht durch vorbehaltlose Ausführung von Lieferungen an den Kunden oder durch vorbehaltlose Annahme von Zahlungen des Kunden oder durch vorbehaltlose Bezugnahme auf eine Erklärung des Kunden, welche Vertragsbedingungen des Kunden enthält oder auf solche verweist. Abweichende individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden haben stets Vorrang vor unseren Service Terms.

### **1.2. Art und Umfang unserer Support-Leistungen**

#### **1.2.1. Support-Leistungen**

(1) Wir sind nach Maßgabe des Vertrages zur Erbringung der vereinbarten Support-Leistungen verpflichtet. Einzelheiten zu Art und Umfang der Leistungen werden im jeweiligen Vertrag mit dem Kunden festgelegt.

---

(2) Wir erbringen unsere Support-Leistungen ausschließlich für Software- oder Hardwareprodukte, die der Kunde von uns – gleich ob auf Grundlage eines Kauf- oder Miet- oder Leasingvertrages – erworben hat (im Folgenden auch „vertragsgegen- ständliche Software- oder Hardwareprodukte“). Nicht Gegenstand der Support- Leistungen sind insbesondere Support-Leistungen, die durch die Installation von Soft- und Hardware Dritter notwendig wurden bzw. werden.

---

(3) Im Abschnitt mit der Ziffer 2 dieser Service Terms sind unsere Support-Leistungen unter Angabe von Produktnummern beschrieben, auf die im Vertrag Bezug genommen werden kann.

### **1.2.2. Basispaket (Ziffer 2.1)**

(1) Unsere Leistungen umfassen

- Unterstützung und
- Beratung

des Kunden bei Störungen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardware-Produkte.

(2) Der Umfang der Leistungen gemäß dem Basispaket ist abschließend unter Ziffer 2.1 beschrieben.

(3) Soweit wir uns zur Erbringung von Support-Leistungen ohne Angabe von Produktnummern verpflichten, sind wir im Zweifel lediglich zur Erbringung von Support-Leistungen nach dem Basispaket (Ziffer 2.1) verpflichtet.

(4) Wir erbringen unsere Leistungen – vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen – ausschließlich

- per Telefon,
- per E-Mail und
- per Remote Web Support.

Vor-Ort-Support (Onsite-Support) erbringen wir nur auf der Grundlage einer gesonderten Vereinbarung mit dem Kunden (z.B. als Ergänzungsmodul zum Basispaket gemäß Ziffer 2.2.7).

(5) Zur Erbringung unserer Support-Leistungen verwenden wir insbesondere

- den mentIQ-Agent (Ziffer 1.2.4) und
- das mentIQ-Portal (Ziffer 1.2.5).

### **1.2.3. Ergänzungsmodule zum Basispaket (Ziffer 2.2)**

(1) Der Umfang der Leistungen gemäß dem jeweiligen Ergänzungsmodul zum Basispaket ist unter Ziffer 2.2 beschrieben.

(2) Eine Vereinbarung über die Erbringung von Leistungen gemäß den Ergänzungsmodulen zum Basispaket (Ziffer 2.2) setzt stets zwingend voraus, dass auch die Erbringung von Leistungen nach dem Basispaket vereinbart ist. Soweit im Falle der Erbringung von Leistungen gemäß den Ergänzungsmodulen die Erbringung von Leistungen nach dem Basispaket nicht ausdrücklich vereinbart ist, gilt die Erbringung von Leistungen nach dem Basispaket als mit vereinbart.

(3) Eine Vereinbarung über die Erbringung von Leistungen gemäß einem Ergänzungsmodul endet mit Beendigung der Vereinbarung über das Basispaket, ohne dass es weiterer Erklärungen einer Partei bedarf.

## **1.2.4. mentIQ-Agent**

- (1) Zur Erbringung unserer Support-Leistungen verwenden wir als Software-Tool den mentIQ- Agent. Er ist Bestandteil des mentIQ-Service Konzepts und wird nicht gesondert überlassen oder lizenziert.
- (2) Der mentIQ-Agent wird je nach Vereinbarung auf einem Linux- oder Windows System in der Kundenumgebung installiert, um von Clients, die nach Vereinbarung definiert werden, Informationen zu sammeln. Die gesammelten Informationen werden über definierte Systeme mittels verschlüsselter E-Mail an das mentIQ-E-Mail System (autosupport@mentiq.com) übertragen, bei uns in einer SQL-Datenbank gespeichert und dem Kunden in einem Portal – dem mentIQ-Portal (hierzu nachfolgend Ziffer 1.2.5) – aufbereitet zur Verfügung gestellt.
- (3) Wir erbringen diese Leistungen bis zur Beendigung des jeweiligen Vertrages, auf dessen Grundlage wir Support-Leistungen erbringen.
- (4) Ruhende Daten werden von uns ausschließlich innerhalb der EU gespeichert.
- (5) Die Inanspruchnahme unserer Support-Leistungen setzt die Installation des mentIQ-Agent voraus. Der Kunde erbringt sämtliche Mitwirkungsleistungen, die für den Einsatz des mentIQ- Agent erforderlich sind.

## **1.2.5. mentIQ-Portal**

### **1.2.5.1. Überblick**

- (1) Zur Erbringung unserer Support-Leistungen verwenden wir unser mentIQ-Portal. Dabei handelt es sich um eine Web Applikation, die über Internet Informationen aus der internen Datenverarbeitung für die bestimmungsgemäßen Nutzer, d.h. mentIQ-Mitarbeiter und unsere Kunden zur Verfügung stellt.
- (2) Das mentIQ-Portal ermöglicht dem Kunden:
  - die Verwaltung seines mentIQ-Accounts
  - die Einsichtnahme in seine Vertragsdaten samt Vertragslaufzeiten und Lizenzübersicht
  - die Einsichtnahme in die wesentlichen Informationen über seine Systemumgebung
  - die Meldung von Störungen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte gemäß Ziffer 2.1.2.6
  - die Einsichtnahme in automatisiert durch Störungsmeldungen generierte Tickets

### **1.2.5.2. Registrierung**

- (1) Voraussetzung dafür, dass der Kunde das mentIQ-Portal nutzen kann, ist die Registrierung des Kunden bei uns und die Einrichtung eines mentIQ-Accounts.
- (2) Die Registrierung erfordert die Mitteilung
  - a) zu Angaben zum Namen und Unternehmen des Kunden sowie
  - b) einer geschäftlichen E-Mail-Adresse des jeweiligen Nutzers, welche dem Unternehmen, für das der Nutzer handelt, zugeordnet ist und unter welcher der Nutzer unter gewöhnlichen Umständen erreichbar ist.

### 1.2.5.3. mentIQ-Account des Kunden

(1) Wir legen nach der Registrierung für den Kunden und Mitteilung der hierfür erforderlichen Daten durch den Kunden einen mentIQ-Account für den Kunden an.

(2) Jeder Kunde erhält nur einen mentIQ-Account.

(3) Der Zugriff auf den mentIQ-Account und das mentIQ-Portal erfolgt ausschließlich über einen Web-Browser oder mittels einer App.

(4) Der Zugang zu dem mentIQ-Account und dem mentIQ-Portal erfordert die Eingabe der Zugangsdaten, namentlich

a) eines Benutzernamens und

b) eines zugehörigen Passworts.

(5) Der Benutzername ist die jeweilige vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse. Der Kunde vergibt selbst das zu dem mentIQ-Account zugehörige Passwort. Das Passwort wird von uns verschlüsselt gespeichert.

(6) Der Kunde kann sein Passwort jederzeit ändern oder zurücksetzen. Hierfür übersenden wir dem Kunden an die E-Mail-Adresse, die er uns angegeben hat, per E-Mail einen temporär gültigen Link. Mit einem Klick auf diesen Link wird über eine sichere Verbindung eine Web-Seite in einem Web-Browser geöffnet. Auf dieser Web-Seite kann der Kunde ein neues Passwort eingeben. Wir versenden keine Passwörter per E-Mail.

(7) Der Kunde sorgt dafür, dass seine Zugangsdaten nicht unbefugten Dritten bekannt werden. Er darf den mentIQ-Account ausschließlich zu eigenen Zwecken nutzen. Wenn der Kunde Kenntnis davon hat oder bei verständiger Würdigung Anlass zur Annahme besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Kunde sein Passwort unverzüglich zu ändern und uns zu informieren, wenn eine Sperrung des Zugangs erforderlich ist.

(8) Der Kunde darf von dem mentIQ-Account keinen anderen als den vertragsmäßigen Gebrauch machen. Dem Kunden ist es nicht gestattet, seinen mentIQ-Account oder auch die Zugangsdaten hierzu einem Dritten zur Verfügung zu stellen oder auch zur Nutzung zu überlassen, gleich ob entgeltlich (z.B. im Sinne einer „Untervermietung“) oder unentgeltlich.

(9) Wir sind berechtigt, den Zugang zu einem mentIQ-Account vorübergehend bis zur endgültigen Klärung zu sperren, wenn uns Tatsachen bekannt werden, die bei verständiger Würdigung Anlass zur Annahme für einen Missbrauch der Zugangsdaten des Kunden geben. Das Recht zur ordentlichen oder außerordentlichen Kündigung des Vertrages wird dadurch weder eingeschränkt noch ausgeschlossen.

(10) Die Nutzung des mentIQ-Portals setzt einen mentIQ-Account voraus. Für die Registrierung des mentIQ-Accounts ist die Angabe einer E-Mail-Adresse des Kunden erforderlich. Es obliegt dem Kunden, ein den vertraglichen Anforderungen genügendes E-Mail-Postfach bis zur Beendigung des Vertrages zu unterhalten. Der Kunde ist dafür verantwortlich,

a) sein E-Mail-Postfach regelmäßig zu überprüfen,

b) für Speicherplatz in seinem E-Mail-Postfach zu sorgen, damit eingehende E-Mails gespeichert werden können, und

c) uns ausschließlich eine E-Mail-Adresse zu einem E-Mail-Postfach zu benennen, auf welches der Kunde Zugriff hat und welches für Abgabe und Empfang von Erklärungen mit Wirkung für und gegen ihn bestimmt ist.

#### 1.2.5.4. Nutzer-Accounts

(1) Der Kunde ist berechtigt, im vereinbarten Umfang in seinem Verantwortungsbereich über das mentIQ-Portal Nutzer-Accounts anzulegen. Die Anlage eines Nutzer-Accounts erfolgt durch die Versendung einer E-Mail zur Einladung des jeweiligen Nutzers mit einem

Aktivierungs-Link und die Annahme dieser Einladung durch den jeweiligen Nutzer durch Aktivierung dieses Links. Der Kunde kann umgekehrt jederzeit Nutzer-Accounts löschen.

(2) Zugriffsberechtigungen von Nutzern im mentIQ-Portal sind stets bezogen auf seinen Verantwortungsbereich. Ein Nutzer kann ungeachtet dessen individuelle Zugriffsberechtigungen für mehrere Verantwortungsbereiche erhalten.

(3) Es ist zwischen zwei Typen von Nutzer-Accounts zu unterscheiden:

- Super-User-Accounts
- Read Only-User-Accounts

(4) Der Super-User kann über das mentIQ-Portal weitere Super-User- oder Read Only-User- Accounts anlegen und diesen Zugriffsberechtigungen bezogen auf die Verantwortungsbereiche zuteilen. Die Anlage des Nutzers erfolgt entsprechend Abs. 1 Satz 2. Der Super-User kann umgekehrt jederzeit Nutzer-Accounts innerhalb seiner Verantwortungsbereiche löschen.

(5) Read Only-User haben lediglich eine Zugriffsberechtigung zum Lesen von Informationen. Sie haben keine Berechtigung zur Anlage weiterer Nutzer-Accounts oder deren Löschung.

(6) Der Zugriff zu einem User-Account und auf das mentIQ-Portal erfolgt ausschließlich über einen Web-Browser.

(7) Der Zugang zu dem User-Account erfordert die Eingabe der Zugangsdaten, namentlich

a) eines Benutzernamens und

b) eines zugehörigen Passworts.

(8) Der Benutzername ist die jeweilige vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse. Der Nutzer vergibt selbst das zu dem Nutzer-Account zugehörige Passwort. Das Passwort wird von uns verschlüsselt gespeichert.

(9) Der Nutzer kann sein Passwort jederzeit ändern oder zurücksetzen. Hierfür übersenden wir an den Nutzer an die E-Mail-Adresse, die er uns angegeben hat, per E-Mail einen temporär gültigen Link. Mit einem Klick auf diesen Link wird über eine sichere Verbindung eine Web- Seite in einem Web-Browser geöffnet. Auf dieser Web-Seite kann der Nutzer ein neues Passwort eingeben. Wir versenden keine Passwörter per E-Mail.

(10) Der Kunde ist für die Nutzer-Accounts und deren Nutzung verantwortlich. Der Kunde hat insbesondere dafür zu sorgen, dass die Nutzer ihrerseits dafür sorgen, dass ihre Zugangsdaten nicht unbefugten Dritten bekannt werden. Jeder Nutzer darf den mentIQ- Account ausschließlich für Zwecke des Kunden nutzen. Wenn der Nutzer Kenntnis davon hat oder bei verständiger Würdigung Anlass zur Annahme besteht, dass unberechtigte Personen von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Nutzer sein Passwort unverzüglich zu ändern und uns zu informieren, wenn eine Sperrung des Zugangs erforderlich ist.

(11) Der Nutzer darf von dem Nutzer-Account keinen anderen als den vertragsmäßigen Gebrauch machen. Dem Nutzer ist es nicht gestattet, seinen Nutzer-Account oder auch die Zugangsdaten hierzu einem Dritten zur Verfügung zu stellen oder auch zur Nutzung zu überlassen, gleich ob entgeltlich (z.B. im Sinne einer „Untervermietung“) oder unentgeltlich.

(12) Wir sind berechtigt, den Zugang zu einem Nutzer-Account vorübergehend bis zur endgültigen Klärung zu sperren, wenn uns Tatsachen bekannt werden, die bei verständiger Würdigung Anlass zur Annahme für einen Missbrauch der Zugangsdaten des Nutzers geben. Das Recht zur ordentlichen oder außerordentlichen Kündigung des Vertrages wird dadurch weder eingeschränkt noch ausgeschlossen.

(13) Es obliegt dem Kunden, dafür zu sorgen, dass die Nutzer, die einen Nutzer-Account unterhalten, ein den vertraglichen Anforderungen genügendes E-Mail-Postfach bis zur Löschung des jeweiligen Nutzer-Accounts unterhalten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Nutzer

a) ihr E-Mail-Postfach regelmäßig überprüfen und

b) für Speicherplatz in ihrem E-Mail-Postfach sorgen, damit eingehende E-Mails gespeichert werden können, und

c) uns ausschließlich eine E-Mail-Adresse zu einem E-Mail-Postfach benennen, auf welches der Nutzer Zugriff hat und welches für Abgabe und Empfang von Erklärungen mit Wirkung für und gegen ihn bestimmt ist.

#### 1.2.5.5. Zugang zum mentIQ-Portal

(1) Der Zugang zum mentIQ-Portal erfolgt per Internet über einen Web-Browser und erfordert die Eingabe der Zugangsdaten des Kunden für den mentIQ-Account bzw. des jeweiligen Nutzers für den jeweiligen Nutzer-Account.

(2) Die Übermittlung von Daten zwischen dem Client des Nutzers und dem mentIQ-Portal erfolgt stets verschlüsselt über ein von einer Security Authority signiertes Zertifikat.

(3) Wir verwenden in datenschutzrechtskonformer Weise Cookies zur Verwaltung des Zugangs zum Portal und dessen Nutzung. Ohne das Zulassen dieser Cookies ist eine Nutzung des Portals nicht möglich.

#### 1.2.5.6. Betrieb und Verfügbarkeit des mentIQ-Portals

(1) Wir betreiben das mentIQ-Portal an allen Kalendertagen von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr mit Ausnahme des Zeitraums für Wartungs- oder Reparaturarbeiten i.S.v. Absatz 7 (im Folgenden auch „Betriebszeit“). Wir werden diese Wartungs- oder Reparaturarbeiten fristgerecht ankündigen.

(2) Wir sorgen in unserem Verantwortungsbereich dafür, dass das mentIQ-Portal innerhalb der vereinbarten Mindestverfügbarkeit online zur Verfügung steht.

(3) Maßgeblicher Leistungsübergabepunkt sind die Ausgangsrouten des von uns mit dem Hosting des mentIQ-Portals beauftragten Rechenzentrumsbetreibers zum Internet (im Folgenden auch „Datenübergabepunkt“). Die Mindestverfügbarkeit wird bis zu diesem Datenübergabepunkt geschuldet.

(4) Die vereinbarte Mindestverfügbarkeit innerhalb der unter Abs. 1 bestimmten Betriebszeit beträgt mindestens 95,0 % pro Kalenderjahr. Dabei handelt es sich um eine Beschreibung der Leistung, nicht um eine zugesicherte Eigenschaft oder um eine Garantie.

(5) Die tatsächliche Verfügbarkeit darf die vereinbarte Mindestverfügbarkeit nicht unterschreiten. Bemessungszeitraum ist das Kalenderjahr. Die tatsächliche Verfügbarkeit wird gemäß folgender Formel ermittelt und in Prozent bemessen:

**(Betriebszeit – Ausfallzeit) geteilt durch die Betriebszeit X 100.**

(6) Ausfallzeit ist der Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt, ab dem das mentIQ-Portal aufgrund von Umständen in unserem Verantwortungsbereich nicht zur Verfügung steht, und dem Zeitpunkt, ab dem das mentIQ-Portal wieder zur Verfügung steht. Nicht als Ausfallzeit gelten Zeiten für Ausfälle aufgrund höherer Gewalt und solche, die durch den Kunden verursacht wurden, z.B. Unterbrechungen im Auftrag des Kunden.

(7) Wir sind berechtigt, Wartungs- oder Reparaturarbeiten durchzuführen im Hinblick auf betriebsnotwendige oder sicherheitsrelevante Maßnahmen, z.B. zur vorbeugenden Wartung. Wir werden Maßnahmen mit einer der Störungsursache angemessenen Frist ankündigen, soweit die Maßnahmen vorhersehbar sind, und die Verfügbarkeit innerhalb eines der Störungsursache angemessenen Zeitraums wiederherstellen. Die Ankündigung von aus technischen Gründen periodisch wiederkehrenden oder von uns ansonsten planbaren Wartungs- oder Reparaturarbeiten ist fristgerecht, wenn sie mindestens drei Kalendertage vor Durchführung der Wartungs- oder Reparaturarbeiten erfolgt. Die Ankündigung von nicht für uns vorhersehbaren Wartungs- oder Reparaturarbeiten ist fristgerecht, wenn sie unverzüglich nach Kenntnis von dem Ereignis erfolgt, anlässlich dessen die Reparatur- oder Wartungsarbeiten erforderlich werden. Die Ankündigung kann auch durch Einstellung einer Nachricht in das mentiQ-Portal erfolgen.

### **1.2.6. Nicht umfasste Leistungen**

(1) Insbesondere folgende Leistungen gehören – vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen – nicht zu unseren Support-Leistungen:

- Performance-Tuning oder Konfigurationskonzepte für System- und Netzwerkumgebungen sowie kundenspezifische Anpassungen und Programmierungen (Scripts, Workarounds), komplette Software- und Hardwareinstallationen
- Vor-Ort-Einsätze
- Support-Leistungen für vom Kunden eingesetzte Fremd- oder Eigenentwicklungen
- Support-Leistungen, soweit diese aufgrund einer nicht den Herstellerangaben bzw. den jeweiligen Handbücher, Dokumentationen oder Benutzeranleitungen entsprechenden Behandlung, Anwendung oder Anpassung der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte notwendig werden, insbesondere Eingriffe durch den Kunden in die Funktionalität der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte
- Support-Leistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte mit anderen Hard- oder Softwarekomponenten, die nicht Gegenstand unserer Support-Leistungen sind
- Lieferung, Installation oder Austausch der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte, Zusatzeinrichtungen oder Zubehör

(2) Soweit wir uns gegenüber dem Kunden zur Erbringung von Leistungen gemäß Abs. 1 verpflichten, so werden unsere Leistungen vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen nach Zeitaufwand vergütet, und es gelten unsere AGB in der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Fassung. Wir stellen unsere AGB online zum Herunterladen auf unserer Web-Site unter <http://www.mentiq.com/agb/> zur Verfügung und übersenden sie auf Wunsch auch in sonstiger Form per E-Mail oder als Ausdruck per Fax oder Briefpost.

### **1.3. Abnahme und Freigabe von Leistungen; Mitwirkungsleistungen des Kunden**

(1) Soweit wir unsere Leistungen auf Grundlage von Werkvertragsrecht erbringen, findet – dies zur Klarstellung – Ziffer 8 unserer AGB Anwendung.

(2) Soweit wir unsere Leistungen auf Grundlage von Dienstvertragsrecht erbringen und die Parteien vereinbaren, dass Arbeitsergebnisse unserer Dienstleistungen der Freigabe bedürfen, so finden Ziffer 1.4 Abs. 1 unserer Service Terms i.V.m. Ziffer 8.2 Abs. 1 und Ziffer 8.2 Abs. 2 unserer AGB entsprechende Anwendung.

(3) Ergänzend zu Ziffer 6 unserer AGB erbringt der Kunde die weiteren insbesondere in den Service Terms vereinbarten Mitwirkungsleistungen. Insbesondere wird Folgendes vereinbart:



- Der Kunde erteilt unverzüglich nach Vertragsschluss einer gegenüber uns samt Kontaktdaten zu benennenden Person für die Laufzeit des Vertrages Vollmacht zur Abgabe und Entgegennahme von rechtserheblichen Erklärungen. Der Kunde ist berechtigt, uns eine Änderung dieser Person oder von deren Kontaktdaten mitzuteilen, ohne dass dies eine einvernehmliche Vertragsänderung erfordern würde. Die Änderung wird mit formgerechtem Zugang der Erklärung bei uns wirksam. Im Falle des Austauschs der benannten Person gilt die bislang benannte Person als nicht mehr bevollmächtigt und die neu benannte Person als bevollmächtigt im Umfang nach Satz 1.
- Der Kunde benennt uns einen Ansprechpartner (samt Stellvertreter), der innerhalb unserer Support-Zeiten für uns erreichbar ist und befugt ist, erforderliche Entscheidungen mit Wirkung für und gegen den Kunden unverzüglich selbst zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Satz 2 bis 4 von Spiegelstrich 1 gelten entsprechend.
- Der Kunde sorgt dafür, dass die Ansprechpartner über einschlägige Kenntnisse betreffend die vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte sowie die installierten Plattformen und Betriebssysteme verfügen.
- Der Kunde sorgt dafür, dass die Personen, die zur Meldung von Störungen gegenüber uns bestimmt werden, fachlich hinreichend qualifiziert sind.
- Der Kunde meldet uns unverzüglich nach Maßgabe der vertraglichen Bestimmungen etwaige Störungen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte
- Der Kunde sorgt dafür, dass für die vertragsgegenständlichen Software- oder Hardware- Produkte Verträge zur Wartung bzw. Pflege mit dem jeweiligen Hersteller oder einem Vertriebspartner des Herstellers bestehen.
- Die vertragsgegenständlichen Software- oder Hardware-Produkte müssen den aktuellen Kompatibilitätsanforderungen der Hersteller entsprechen.
- Der Kunde teilt uns auf Anforderung alle für die Erledigung der jeweiligen Support-Leistung erforderlichen Informationen (insbesondere technische Daten) hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte mit, die für die vertragsgemäße Erbringung unserer Support-Leistung erforderlich sind, insbesondere alle erforderlichen Informationen zur Instandhaltung der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte.
- Der Kunde teilt uns unverzüglich Änderungen der Standorte mit, an denen die vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte betrieben werden.
- Der Kunde wird sämtliche vom Hersteller vorgegebenen Betriebs- und Lizenzbedingungen zu den vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukten einhalten und diese in Übereinstimmung zu den jeweils anwendbaren aktuellen Handbüchern bzw. Dokumentationen nutzen. Er wird insbesondere ggf. herstellerseitig für die Nutzung vorgegebene technische Mindestvoraussetzungen schaffen und aufrechterhalten.
- Der Kunde sorgt dafür, dass die vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte (einschließlich Zusatzmodulen) ordnungsgemäß lizenziert sind und keine Rechte Dritter verletzen.
- Der Kunde wird uns ermöglichen, Support-Leistungen im Wege des Fernzugriffs (Remote- Access) zu erbringen, solange die gesetzlichen datenschutzrechtlichen Vorgaben und die berechtigten Interessen des Kunden an der IT-Sicherheit gewahrt sind (z.B. sichere Verbindung wie VPN). Für die Erbringung von Lösungssupport (wie Proaktiver Support, Betriebsunterstützung, Remote Update & Upgrade Support, DR Vorsorge) ist ein permanenter Zugang zu den relevanten Systemen erforderlich.
- Der Kunde wird uns ermöglichen, Auto-Support anzubieten, und hierfür sämtliche Auto- Support-Funktionen (sog. Autosupport-Agenten) aktivieren.
- Soweit die Durchführung des Vertrages eines Zusammenwirkens zwischen uns und einem weiteren Dienstleister des Kunden bedarf, wird der Kunde den anderen Dienstleister entsprechend anweisen und für die Erbringung der erforderlichen und/oder sachdienlichen Handlungen durch den anderen Dienstleister sorgen. Dem Kunden obliegt auch die Koordination zwischen Kunde, uns und dem Dienstleister.
- Soweit wir aufgrund gesonderter Vereinbarungen mit dem Kunden bei Dritten Support- Leistungen erbringen, sorgt der Kunde im Rahmen seiner Mitwirkungsleistungen dafür, dass auch der Dritte die erforderlichen Mitwirkungsleistungen erbringt.

## **1.4. Beginn und Beendigung des Vertrages**

(1) Der Vertrag tritt mit Vertragsschluss in Kraft. Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen mit dem Kunden sind wir verpflichtet, mit der Erbringung von Support-Leistungen nach Ablauf von sieben Kalendertagen zu beginnen.

(2) Soweit die Parteien nichts anderes vereinbaren, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen, und jede Partei ist berechtigt, den Vertrag mit Wirkung zum Ende eines jeden Vertragsjahres ordentlich zu kündigen.

(3) Soweit die Parteien eine feste Laufzeit des Vertrages vereinbaren, endet der Vertrag mit Ablauf der Laufzeit, ohne dass es der Erklärung einer Partei bedürfte; ein Recht zur ordentlichen Kündigung besteht nicht.

(4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

(5) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## **1.5. Ergänzende Anwendung unserer AGB**

(1) Ergänzend zu unseren Service Terms gelten unsere AGB in der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Fassung. Wir stellen unsere Service Terms und unsere AGB online zum Herunterladen auf unserer Web-Site unter <http://www.mentiq.com/agb/> zur Verfügung und übersenden sie auf Wunsch auch in sonstiger Form per E-Mail oder als Ausdruck per Fax oder Briefpost.

(2) Bei Widersprüchen zwischen Bestimmungen in unseren Service Terms und Bestimmungen in unseren AGB haben die Bestimmungen in unseren Service Terms Vorrang.

## **2. Besonderer Teil – Support-Leistungen im Einzelnen**

### **2.1. Basispaket (Artikelnummer: mentIQ-2002)**

#### **2.1.1. Überblick**

(1) Wir sind der zentrale Ansprechpartner des Kunden (Single Point of Contact – SPOC) bei Störungen der vertragsgegenständlichen Hardware- und Softwareprodukte – und zwar unabhängig vom Hersteller (d.h. herstellerübergreifend) – in der Zeit zwischen vereinbartem Leistungsbeginn und Beendigung des Vertrages.

(2) Wir unterstützen und beraten den Kunden nach Maßgabe der weiteren Bestimmungen zum Basispaket

- bei der Identifizierung, Analyse und Behandlung von Störungen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte, die bei deren Betrieb auftreten, und
- unabhängig von dem Auftreten einer Störung bei der Erhaltung und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft und Funktionsfähigkeit der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte.

(3) Im Falle von Störungsmeldungen des Kunden gelten die Reaktionszeiten unter Ziffer 2.1.2.

(4) Vorbehaltlich gesonderter vertraglicher Vereinbarungen schließt die Unterstützung und Beratung ein:

- allgemeine technische oder administrative Support-Anfragen,
- Hilfe für Anwenderprobleme oder Störungsmeldungen,
- Hinweise zur Anwendung der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte und Informationen zur Interpretation von dazugehörigen technischen Dokumentationen oder Produktbeschreibungen.

Nicht eingeschlossen sind allgemeine Anfragen oder Unterstützung zu thematisch verwandten Frage- oder Problemstellungen, die nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit dem Einsatz oder der Verwendung der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte stehen.

## 2.1.2. Service Level-Vereinbarung für Reaktionszeiten

### 2.1.2.1. Service Level

Wir verpflichten uns – vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen mit dem Kunden – zur Einhaltung der nachfolgend angegebenen Reaktionszeiten innerhalb der Support-Zeiten entsprechend der Dringlichkeitsstufe der jeweiligen Störung.

Support-Zeiten	Dringlichkeitsstufe	Reaktionszeit
Mo - Fr 08:30 - 17:30 Uhr	1	30 Min.
Mo - Fr 08:30 - 17:30 Uhr	2	240 Min.
Mo - Fr 08:30 - 17:30 Uhr	3	Next Business Day

### 2.1.2.2. Support-Zeiten

Support-Zeiten sind die Zeiten, innerhalb derer der Kunde Anspruch auf vertraglich geschuldete Support-Leistungen durch uns hat. Die täglichen Support-Zeiten sind in der Tabelle unter Ziffer 2.1.2.1 aufgeführt. Bei den vereinbarten Support-Zeiten gilt als Zeitzone MEZ bzw. MESZ.

Ausgenommen von den Support-Zeiten sind

- am 24. und 31. Dezember eines jeden Jahres die Zeit ab 12:00 Uhr mittags,
- der 01. Januar sowie der 25. und 26. Dezember eines jeden Jahres und
- alle gesetzlichen Feiertage in Bayern.

### 2.1.2.3. Dringlichkeitsstufen

1	vollständiger Ausfall oder Stillstand des Produktivsystems mit unmittelbarer Auswirkung auf die Geschäftsprozesse, verursacht durch Störungen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte
2	kein Fall der Dringlichkeitsstufe 1, aber Störung des Produktivsystems mit der Auswirkung einer wesentlich eingeschränkten Funktionalität des Produktivsystems, auch ohne unmittelbare Auswirkung auf die Geschäftsprozesse verursacht durch Störungen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte

<b>3</b>	<p>kein Fall der Dringlichkeitsstufen 1 und 2, sondern</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Störung des Produktivsystems mit der Auswirkung einer nicht wesentlich eingeschränkten Funktionalität des Produktivsystems, auch ohne unmittelbare Auswirkung auf die Geschäftsprozesse, verursacht durch Störungen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte, oder</li> <li>• Störungen anderer Systeme als des Produktivsystems (z.B. von Testsystemen), verursacht durch Störungen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte</li> </ul>
----------	--

#### **2.1.2.4. Reaktionszeit**

(1) Die Reaktionszeit ist ein – abhängig von der Dringlichkeitsstufe vereinbarter – Zeitraum, innerhalb dessen wir mit den Support-Leistungen zu beginnen haben. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung innerhalb der vereinbarten Support-Zeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Support-Zeiten. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Support-Zeit ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Support- Zeit.

(2) Reaktionszeiten sind keine Störungsbeseitigungszeiten („Time-to-Fix Zeiten“). Eine Aussage darüber, ob und innerhalb welchen Zeitraums eine Störung beseitigt sein wird, kann nicht getroffen werden.

#### **2.1.2.5. Störung**

Störung ist jede Beeinträchtigung einer Funktionalität eines vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukt, die zu einem Ausfall der Funktionsfähigkeit eines vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukts führt.

#### **2.1.2.6. Meldung**

(1) Der Kunde ist für die Meldung von Störungen verantwortlich.

(2) In seiner Störungsmeldung teilt der Kunde uns unaufgefordert in deutscher oder englischer Sprache mit

- eine nach Kräften detaillierte Beschreibung der Störung mit, dies – soweit einschlägig – einschließlich
  - Angaben zur Art und Erscheinungsbild der Störung, einschließlich der Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben,
  - Angaben zum Zeitpunkt und zur Dauer der Störung,
  - Angaben zu Auswirkungen der Störung einschließlich des bzw. der betroffenen Standort(e) und der Anzahl der betroffenen Nutzer und
  - Beschreibungen der Versuche des Kunden, die Störung nach Auftreten zu beheben, sowie
- eine Einschätzung, welcher Dringlichkeitsstufe er die Störung aufgrund seiner Beschreibung der Störung zuordnet.

(3) Die Zuordnung der Störung zu einer Dringlichkeitsstufe durch den Kunden hat keine bindende Wirkung, soweit der Kunde eine höhere Dringlichkeitsstufe angegeben hat als die Dringlichkeitsstufe, deren Voraussetzungen tatsächlich erfüllt sind. In diesem Fall gilt die Dringlichkeitsstufe, deren Voraussetzungen tatsächlich erfüllt sind.

(4) Wir setzen zur Verwaltung von Störungsmeldungen ein elektronisches Ticket-System ein.

(5) Eine Störungsmeldung ist uns zugegangen,

- wenn eine den vertraglichen Anforderungen genügende Störungsmeldung des Kunden über das mentiQ-Portal (Internet: <http://portal.mentiQ.com>) in unserem elektronischen Ticket-System gespeichert ist oder
- wenn wir eine Störungsmeldung des Kunden per Telefon unter der Telefon-Nummer +49 1803 MENTIQ (636847) aufgenommen und im mentiQ-Portal in unserem elektronischen Ticket-System eingegeben haben.

(6) Störungsmeldungen per Telefon können nur innerhalb der Support-Zeiten aufgenommen werden. Wir empfehlen dem Kunden, uns Störungsmeldungen unmittelbar über das mentiQ-Portal mitzuteilen. Eine Meldung, mit der der Kunden seine Störungsmeldung ergänzt oder ändert, ist keine neue Störungsmeldung im Sinne der Service-Terms.

#### **2.1.2.7. Beginn des Laufs der Reaktionszeit**

Der Lauf der Reaktionszeit beginnt

- bei einem Zugang innerhalb der Support-Zeiten mit Speicherung der Meldung in unserem elektronischen Ticket-System und
- bei einem Zugang außerhalb der Support-Zeiten nach Speicherung der Meldung in unserem elektronischen Ticket-System mit Beginn der Support-Zeit.

#### **2.1.2.8. Zuteilung einer Service-Request-Nummer**

Nach Zugang der Störungsmeldung teilen wir eine Service-Request-Nummer mit, unter der die Bearbeitung der Störung stattfindet.

#### **2.1.2.9. Ende des Laufs der Reaktionszeit**

Die Reaktionszeit endet, wenn eine den vertraglichen Anforderungen genügende Reaktion von uns auf die Störungsmeldung erfolgt. Eine Reaktion in diesem Sinne liegt nur vor, wenn wir mit Maßnahmen gemäß Ziffer 2.1.3 begonnen haben. Die Mitteilung einer Service-Request-Nummer reicht hierfür nicht aus. Wenn eine Reaktion auf eine Meldung einer Störung nicht innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit möglich ist, sind wir verpflichtet, dem Kunden unverzüglich den Zeitpunkt einer voraussichtlichen Reaktion mitzuteilen.

#### **2.1.3. Maßnahmen**

Bei der Behandlung der Störung bemühen wir uns im Rahmen des technisch, wirtschaftlich und betrieblich Möglichen und Zumutbaren in angemessenem Umfang um eine Beseitigung der Störung innerhalb angemessener Zeit. Erforderlichenfalls werden wir für den Kunden den Hersteller-Support koordinieren.

#### **2.1.4. Remote-Support**

Wir erbringen unseren Lösungssupport mittels Fernzugriffs (Remote-Access). Voraussetzung für die Erbringung von Remote-Support ist insbesondere die Erbringung der erforderlichen Mitwirkungsleistungen durch den Kunden.

## 2.1.5. Telefon-Support

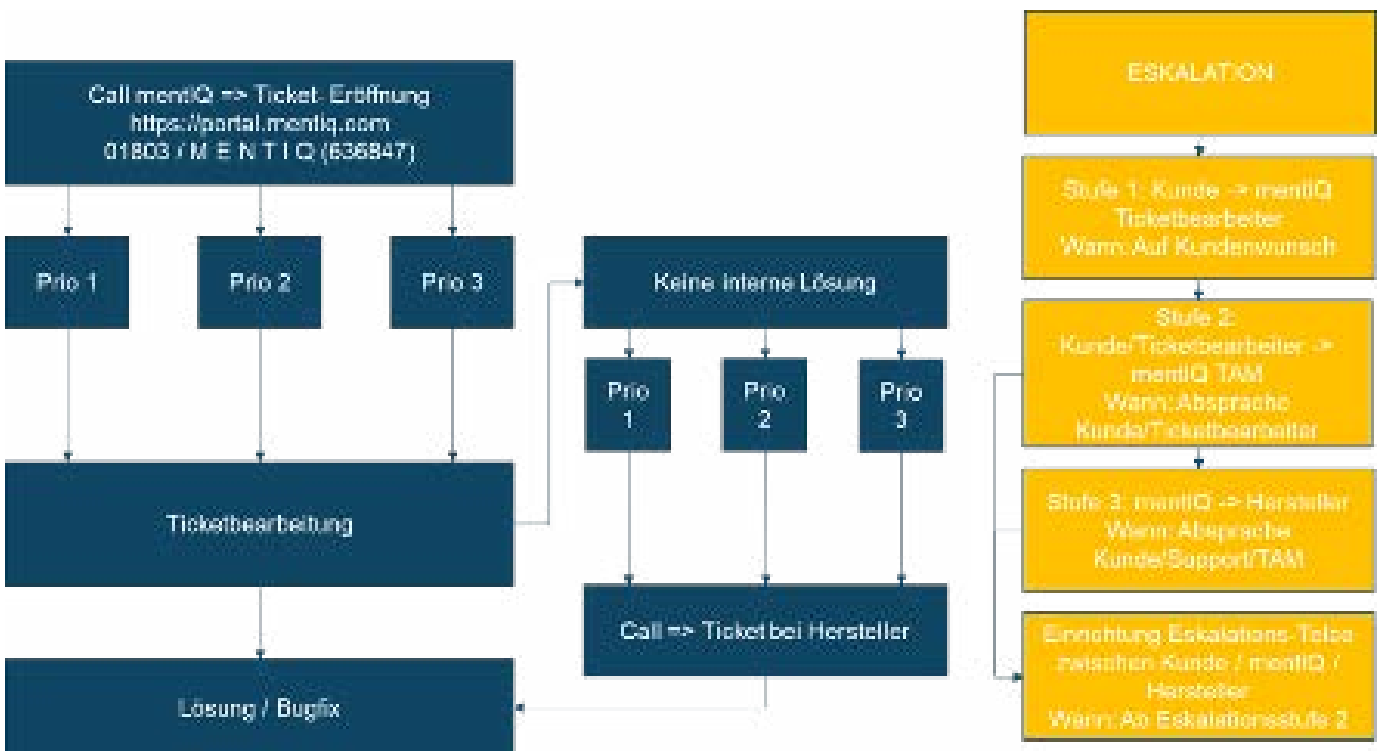
Abhängig von dem Inhalt der Meldung der Störung und der Art der Störung können wir das Verfahren zur Eingrenzung der Ursache der Störung, zur Analyse der Störung und zur Behandlung der Störung dadurch einleiten, dass wir telefonisch Support-Leistungen erbringen.

## 2.1.6. Auto-Support

Wesentlicher Bestandteil unseres Lösungssupport sind unsere Auto-Support-Services mit tagesaktuellen Reports, z.B. Gesundheitszustand der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte des Kunden, Erfolgsmeldungen bzw. Fehlerreports, Historie auf Systemebene und Trendanalysen. Reports und Auswertungen sind in das mentIQ-Portal integriert. Voraussetzung für unsere Auto-Support-Services ist insbesondere die Verfügbarkeit eines Auto-Support-Agenten für das jeweilige System und die Erbringung der erforderlichen Mitwirkungsleistungen durch den Kunden, insbesondere die Aktivierung sämtlicher Auto-Support-Funktionen einschließlich der Übertragung von Informationen an uns.

## 2.1.7. Koordination mit Hersteller-Support

Im Falle einer Störung, die wir nicht selbst beseitigen können, werden wir im Rahmen der Wartungsverträge des Kunden den Hersteller einbinden und die weitere Störungsbeseitigung begleiten und koordinieren. Voraussetzung für die Koordination mit dem Hersteller-Support ist insbesondere die Erbringung der erforderlichen Mitwirkungsleistungen durch den Kunden. Die Bearbeitungs- und Eskalationsprozesse sind in der nachfolgenden Grafik dargestellt:

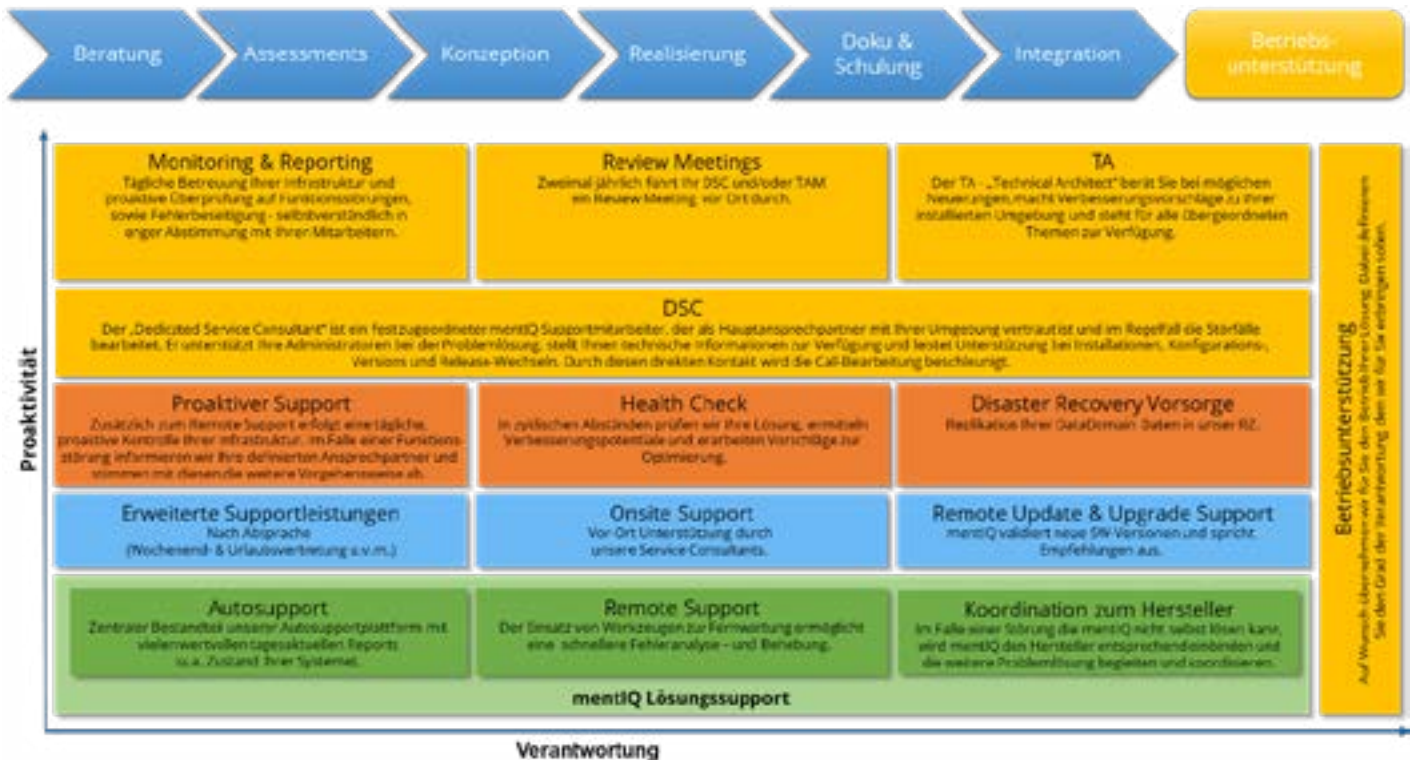


## 2.2. Ergänzungsmodule zum Basispaket

### 2.2.1 Überblick

Nach Vereinbarung bieten wir dem Kunden unterschiedliche proaktive und kombinierbare Zusatz-Services und Betreuungslevel an. Dabei entscheidet der Kunde mit Auswahl der jeweiligen Services, welchen Grad an Proaktivität und Verantwortung wir im täglichen Management der Infrastruktur des Kunden übernehmen sollen. Wir haben die möglichen

Services zusammen mit dem Basispaket (mentIQ Lösungssupport) in der folgenden Übersicht zusammengestellt.



### 2.2.2. TA - Technical Architect (Artikelnummer: mentIQ-2004)

Nach Vereinbarung stellen wir für den Kunden einen Technical Architect (TA). Der TA

- berät den Kunden bei möglichen Neuerungen,
- macht Verbesserungsvorschläge zu der installierten Umgebung des Kunden und
- steht für alle übergeordneten Themen zur Verfügung.

Wir sind berechtigt, jederzeit den TA auszutauschen oder die Funktion auf mehrere Personen zu verteilen. Der Austausch bzw. die Verteilung auf mehrere Personen wird mit Zugang der Erklärung bei dem Kunden wirksam.

### 2.2.3. DSC - Dedicated Service Consultant (Artikelnummer: mentIQ-2003)

Nach Vereinbarung stellen wir für den Kunden einen Dedicated Service Consultant (DSC), d.h. einen fest zugeordneten mentIQ Supportmitarbeiter, der

- als Hauptansprechpartner mit der Umgebung des Kunden vertraut ist,
- im Regelfall die Störungen in der Umgebung des Kunden bearbeitet und
- der erste Ansprechpartner des Kunden bei Fragen zu Konfigurations-, Versions- und Release-Wechseln ist.



### **Unterstützte Produkte:**

- Data Protection (DELL EMC NetWorker/Avamar/PowerProtect/Data Domain; Veeam Backup & Replication/Availability Suite)
- Storage (Dell EMC VNX/Unity/SC-Serie; Pure Storage FlashArray/FlashBlade; NetApp FAS/AFA)

Wir sind berechtigt, jederzeit den DSC auszutauschen oder die Funktion auf mehrere Personen zu verteilen. Der Austausch bzw. die Verteilung auf mehrere Personen wird mit Zugang der Erklärung bei dem Kunden wirksam.

### **2.2.4. Remote Update & Upgrade-Support (Artikelnummer: mentIQ-2008)**

Nach Vereinbarung übernehmen wir für den Kunden einen Remote Update & Upgrade- Support. Hierfür

- validieren wir für den Kunden neue Programmstände und erteilen Empfehlungen für neue Programmstände und
- installieren wir diese neuen Programmstände im Wege eines Remote-Zugriffs („Fernwartung“).

Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen informieren wir den Kunden vor jedem Remote- Zugriff. Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen ist eine vorherige Zustimmung des Kunden für jeden Remote-Zugriff erforderlich.

### **Unterstützte Produkte:**

- Data Protection (DELL EMC Data Domain)

### **2.2.5. Review Meeting (Artikelnummer: mentIQ-2015)**

Nach Vereinbarung finden Review-Meetings statt, und zwar vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen

- zwei Mal pro Vertragsjahr
- vor Ort beim Kunden (vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen an dem bei Vertragsschluss vereinbarten eschäftssitz des Kunden)
- durch einen qualifizierten Mitarbeiter von uns, und zwar – wenn ein DSC bestellt ist – durch den DSC oder – wenn kein DSC, aber ein TA bestellt ist – durch den TA.

### **2.2.6. Health Check (Artikelnummer: mentIQ-2006)**

Nach Vereinbarung mit dem Kunden führen wir einen Health Check durch. Hierzu

- prüfen wir in zyklischen Abständen die Lösung des Kunden,
- ermitteln Verbesserungspotentiale und
- erarbeiten Vorschläge zur Optimierung.

Die Durchführung erfolgt im Wege des Remote-Zugriffs („Fernwartung“) oder – soweit gesondert vereinbart – vor Ort bei dem Kunden oder an einem anderen vom Kunden bestimmten Ort.



## **Unterstützte Produkte:**

- Data Protection (Dell EMC NetWorker/Avamar/Power Protect/Data Domain; Veeam Backup & Replication/Availability Suite)

### **2.2.7. Onsite Support (Artikelnummer: mentIQ-0003)**

Nach Vereinbarung halten wir für innerhalb der Support-Zeiten zu erbringende Support- Leistungen ein Kontingent für Vor-Ort-Unterstützung („Onsite Support“) durch Service Consultants vor.

Kontingente werden vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen in Personentagen bemessen. Ein Personentag umfasst acht Zeitstunden pro Kalendertag. Reisezeiten gelten als Arbeitszeiten.

Kontingente werden für bestimmte Zeiträume vorgehalten. Soweit nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart ist, gilt ein Zeitraum von drei Kalendermonaten vereinbart.

In der Vereinbarung sollen die konkret zu erbringenden Support-Leistungen und der Umfang des jeweiligen Kontingents beschrieben werden. Dabei unterscheiden wir zwischen Kontingenten für

- geplante Einsätze (z.B. Update Unterstützung, Migrationsbegleitung) und
- ungeplante Einsätze (Notfall-Unterstützung, Disaster Recovery).

Wir sind nicht mehr zur Erbringung von Leistungen verpflichtet, soweit das vereinbarte Kontingent überschritten wird. Soweit der Kunde das vereinbarte Kontingent innerhalb des vereinbarten Zeitraums nicht oder nicht vollständig abrufen, endet der Anspruch des Kunden mit Ablauf des vereinbarten Zeitraums. Unser Vergütungsanspruch bleibt davon unberührt bestehen. Eine Übertragung eines nicht abgerufenen Kontingents findet vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen nicht statt.

### **2.2.8. Proaktiver Support (Artikelnummer: mentIQ-2014)**

Nach Vereinbarung mit dem Kunden übernehmen wir innerhalb der Support-Zeiten die tägliche proaktive Kontrolle der Infrastruktur des Kunden, und zwar nach folgenden Maßgaben:

- Wir dokumentieren unsere tägliche Kontrolle im mentIQ-Portal für den Kunden in nachvollziehbarer Weise.
- Im Falle einer Störung informieren wir den vereinbarten Ansprechpartner des Kunden und stimmen die weitere Vorgehensweise ab. Die Vereinbarung von proaktivem Support setzt voraus, dass die Produkte, die Gegenstand des Supports sind, in unserer Auto-Support-Plattform integriert sind. Der Kunde teilt uns unaufgefordert und zeitnah alle erforderlichen Informationen (insbesondere technische Daten) hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte mit, die für die ordnungsgemäße Erbringung unserer Support-Leistung erforderlich sind, insbesondere alle erforderlichen Informationen zur Instandhaltung der vertragsgegenständlichen Software- und Hardwareprodukte.

### **2.2.9. Betriebsunterstützung (Artikelnummer: mentIQ-2100)**

Nach individueller Vereinbarung unterstützen wir den Kunden bei dem Betrieb der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte. Dabei wird in der Vereinbarung den Grad der Verantwortung definiert, den wir für den Kunden übernehmen sollen.

## 2.2.10. DR-Vorsorge (Artikelnummer: mentIQ-2200)

Nach Vereinbarung übernehmen wir für den Kunden die Replikation der Data Domain-Daten des Kunden in unser Rechenzentrum („Data Recovery“ – DR). Dabei kann der Kunde unter verschiedenen Optionen der Replikation und Datenhaltung wählen:

<b>BYOD (Bring your own device)</b>	Der Kunde stellt uns ein Data Domain-System zur Verfügung, das bei uns gehostet oder auch durch uns betrieben wird.
<b>Dediziert</b>	Wir betreiben für den Kunden ein dediziertes Data Domain-System, das der Kunde im Bedarfsfall abholen und zur Wiederherstellung der Daten in seinem Rechenzentrum verwenden kann.
<b>Shared</b>	Die Daten liegen auf einem Data Domain-System, das von mehreren Kunden genutzt wird. Der Kunde ist ein Mandant auf dem System. Seine Daten sind logisch getrennt von den Daten anderer Kunden. Ein Abholen der Daten im DR-Fall muss im mentIQ Rechenzentrum lokal erfolgen, eine Auslieferung der DD Hardware erfolgt nicht.
<b>Bandbreite</b>	Nach Vereinbarung erhält der Kunde eine dedizierte Bandbreite auf unserer Seite für die Replikation seiner Daten.

Weitere Einzelheiten der DR-Vorsorge einschließlich der technischen Rahmenbedingungen sind gesondert festzulegen statt.