

Intershop Maintenance Supportbedingungen für Standardsoftware (Stand 01.05.2018)

1 Supportleistungen

Intershop erbringt Supportleistungen nach den folgenden Bestimmungen. Supportleistungen sind für sämtliche Intershop Standardsoftware Lizenzen und Systeme (einschließlich Produktiv-, Edit-, Entwicklungs- und Testsystemen) zu beauftragen. Die Erbringung von Supportleistungen setzt voraus, dass der Kunde sämtliche seiner vertraglichen Verpflichtungen erfüllt, insbesondere die notwendigen Mitwirkungshandlungen vollständig und rechtzeitig erbringt und die fällige Vergütung entrichtet. Supportleistungen bestehen aus Wartungs- und Pflegeleistungen.

Intershop kann die Erbringung von Supportleistungen vom Vorliegen der datenschutzrechtlichen Voraussetzungen abhängig machen. Intershop stellt eine Vereinbarung zur Auftragsdatenvereinbarung gemäß Art. 28 Abs. 3 DS-GVO zum Abschluss bereit, die der Kunde mit Intershop bis spätestens zu Beginn des Leistungszeitraums abschließt.

Intershop erbringt Supportleistungen nur für Intershop Standard-Software Produkte, die sich im regulären Support Lebenszyklus befinden (nachfolgend „Software“). Informationen zum Produkt-Lebenszyklus finden sich in der [Product Support Matrix](#) auf der Support Website unter <https://support.intershop.com>.

2 Wartungsleistungen

Im Rahmen der Wartungsleistungen erfolgt die Beseitigung eines von Intershop bestätigten Fehlers im eigenen Ermessen Intershops durch Lieferung einer Softwareversion, die den Fehler nicht enthält, eines Hotfixes, Patches oder durch Benennung einer Umgehungslösung (nachfolgend „Korrektur“).

Bietet Intershop zur Beseitigung von Mängeln Hotfixes, Patches, eine neue Softwareversion oder Softwareteile etc. an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäß den Installationsanweisungen Intershops zu installieren. Im Übrigen gelten die jeweils gültigen Lizenzbestimmungen für die Software. Intershop liefert mit der Softwareversion Dokumentation und Installationshinweise und unterstützt Kunden bei der Installation.

Entscheidet Intershop mit nachvollziehbarer Begründung, dass aus technischen Gründen eine Korrektur mit angemessenem Aufwand in angemessener Zeit nicht erreicht werden kann, wird sich Intershop mit dem Kunden über das weitere Vorgehen abstimmen.

2.1 Updates

Ein Update ist eine Aktualisierung der Software, die Fehler der Software beseitigen und/oder Erweiterungen der bestehenden Funktionalitäten enthalten. Updates sind definiert als periodische Aktualisierungen zu einer Hauptversion (z.B. Version 7.6 auf 7.7 etc.).

Verfügbare Updates und Dokumentation der unterstützten Intershop-Software werden dem Kunden

nach den für das vertragsgegenständliche Softwareprodukt gültigen Lizenzbestimmungen von Intershop während des Zeitraums, in dem der Kunden Supportleistungen beauftragt hat, kostenlos zum Download zur Verfügung gestellt.

Unterstützung bei der Lösung von Problemen, die bei der Nutzung der Updates auftreten, gibt Intershop nur wie im Leistungsumfang (Ziffer 3) beschrieben. Insbesondere ist Intershop nicht verpflichtet, Änderungen, die die vom Kunden bereits genutzte Software enthält, auch hinsichtlich des Updates nachzuvollziehen. Wünscht der Kunde die Erbringung solcher Leistungen, sind diese Gegenstand eines gesonderten Vertrages.

Updates können Produktverbesserungen enthalten. Intershop behält sich das Recht vor, Funktionalitäten hinzuzufügen oder zu entfernen, soweit dies für den Kunden keinen erheblichen Nachteil bringt. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass zusätzliche Anpassungsaufwände erforderlich sein können.

2.2 Upgrades

Ein Upgrade ist der Wechsel zu einer neueren Hauptversion derselben Software. Eine Hauptversion ist eine wesentlich veränderte und in ihrer Funktionalität erweiterte Version der ursprünglichen Version der Software. Ein Hauptversionswechsel wird durch eine Erhöhung der Zahl vor dem Dezimalpunkt gekennzeichnet, z. B. ein Wechsel von Version 7.x zu Version 8.x.

Innerhalb des Zeitraums, in dem der Kunde Supportleistungen beauftragt hat, erwirbt der Kunde das Recht, Upgrades der unterstützten Intershop-Software nach den für das vertragsgegenständliche Softwareprodukt gültigen Lizenzbestimmungen von Intershop zu einer vergünstigten Lizenzgebühr in Höhe von 25% des Lizenzpreises der jeweils gültigen Preisliste zu erwerben. Diese Leistung beschränkt sich auf Bereitstellung sowie die Lizenzierung der weiterentwickelten Software nach gesonderter Beauftragung durch den Kunden.

Unterstützung bei der Lösung von Problemen, die bei der Nutzung der Upgrades auftreten, gibt Intershop nur wie im Leistungsumfang (Ziffer 3) beschrieben. Insbesondere ist Intershop nicht verpflichtet, Änderungen, die die vom Kunden bereits genutzte Software enthält, auch hinsichtlich des Upgrades nachzuvollziehen. Wünscht der Kunde die Erbringung solcher Leistungen, sind diese Gegenstand eines gesonderten Vertrages.

Für ein an den Kunden im Rahmen der Supportleistungen überlassenes Upgrade gelten je nach Art der überlassenen Software die Bedingungen des Intershop-Software End User License Agreements bzw. die zum Zeitpunkt der Überlassung jeweils gültigen Lizenzbestimmungen. Darüber hinaus gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Standardsoftware entsprechend. Mit Installation der

überlassenen Upgrades erlischt das Nutzungsrecht des Kunden an der vorhergehenden Version der Software. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass zusätzliche Migrationsaufwände erforderlich sind.

3 Pflegeleistungen

Pflegeleistungen sind Serviceleistungen, die unterstützend helfen Probleme zu lösen, die bei der Verwendung und Nutzung der Standardsoftware auftreten.

3.1 Technischer Support

3.1.1 Technische Anfragen

Intershop verpflichtet sich, dem Kunden während des Zeitraums, in dem der Kunde Supportleistungen beauftragt, die folgende Unterstützung nach den Bestimmungen dieser Bedingungen zu gewähren:

Unterstützung bei:

- Installation, Konfiguration und Betrieb der Software
- Fragen zur Administration und Konfiguration des Betriebssystems, welche im direkten Zusammenhang mit der Software stehen
- Fragen zur Konfiguration der von der Software unterstützten Webserver, um deren Nutzung mit der Software zu ermöglichen
- Fragen zur Konfiguration und Administration von Komponenten, die zusammen mit der Software geliefert werden, soweit diese im direkten Zusammenhang mit der Software stehen
- der Nutzung der Features der Software gemäß der Dokumentation
- allgemeinen Fragen zur Datenbankpflege, Datensicherung und Datenwiederherstellung, soweit diese im direkten Zusammenhang mit der Nutzung der Software stehen
- der Nutzung von Intershop angebotenen Entwicklungstools (z. B. Intershop Studio)
- der Nutzung der Programmierschnittstellen der Software

3.1.2 Standard Support beinhaltet nicht:

- Hilfe bei der Entwicklung neuer Funktionalität, bei Fragen zur Instandhaltung zusätzlicher Funktionalitäten oder Anpassungen innerhalb der Software
- Pflege der Hardware auf der die Software installiert ist
- Hilfe bei der Verwendung Software Dritter

Leistungen bezogen auf Probleme, die verursacht werden:

- durch Unkenntnis oder falsche Verwendung von Skript- und Programmiersprachen
- durch die Verwendung von Software ohne Beachtung der einschlägigen Dokumentation, Systemvoraussetzungen, Guidelines und

Handlungsempfehlungen, die dem Kunden im Rahmen der Supportleistungen zur Kenntnis gegeben wurden

- durch die Benutzung von nicht mehr aktueller oder nicht mehr unterstützter Softwareversionen
- durch an der Software vorgenommene Änderungen, es sei denn, diese haben keine Auswirkungen auf die Software oder wurden von Intershop im Rahmen der Supportleistungen autorisiert
- durch Drittsysteme oder Infrastruktur die nicht in direkten Zusammenhang mit der Nutzung der Software stehen

3.2 Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Supportanfragen

Während des Zeitraums, in dem der Kunde Supportleistungen beauftragt, hat der Kunde die Möglichkeit, technische Anfragen an Intershop zu stellen und technische Probleme zu melden, die im Zusammenhang mit dem Einsatz von Software entstehen (siehe 3.1 Technischer Support).

Intershop stellt zur Problemmeldung ein Webformular und Telefon zur Verfügung. Die Kommunikation erfolgt wahlweise in Deutsch oder in Englisch. Der Kunde wird, ohne gesonderte vorherige Abstimmung, Intershop nur Testdaten ohne Personenbezug zur Verfügung zu stellen.

Stellt der Kunde eine technische Anfrage, so wird im Intershop-Support-Betriebsablauf ein sogenannter „Incident“ generiert, der Kunde erhält eine Incident ID. Ein Incident ist die Bearbeitung einer technischen Anfrage oder der Lösungsversuch eines technischen Problems, unabhängig von der Anzahl der dafür erforderlichen Telefonate oder E-Mails. Nach Erhalt der Meldung wird Intershop versuchen, den gemeldeten Fehler in angemessener Zeit zu reproduzieren. Ist der Fehler durch Intershop bestätigt, wird Intershop angemessene Anstrengungen unternehmen, um eine Korrektur zur Verfügung zu stellen.

Die Incident ID ermöglicht eine Statusabfrage bei nachfolgenden Anfragen bezüglich des Problems.

Incidents verbleiben unbeschadet anderweitiger Regelungen bis zu ihrer endgültigen Bearbeitung eines Supportmitarbeiters von Intershop offen.

3.3 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit bestimmt sich nach dem maßgeblichen Servicelevel und wird ab Eingang der Anfrage bei Intershop gemessen. Die Reaktionszeit beträgt grundsätzlich 8 Geschäftsstunden bei Intershop. Response Time Plus ist optional verfügbar.

Die Reaktionszeit ist eingehalten, wenn Intershop innerhalb der Reaktionszeit eine qualifizierte Rückmeldung an den Kunden geliefert hat und mit der Fallbearbeitung begonnen wurde.

3.4 Ferndiagnose

Falls Intershop nicht in der Lage ist, einen gemeldeten Fehler zu diagnostischen Zwecken in der eigenen Umgebung zu reproduzieren, kann der Kunde Intershop einen Zugang zum System des Kunden gewähren, auf dem der gemeldete Fehler aufgetreten ist, um Intershop eine Ferndiagnose zur Feststellung der Ursache des Fehlers zu ermöglichen.

Ferndiagnose wird erst nach Vorliegen einer Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung und nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden erfolgen. Auf diese Weise kann der Kunde die Fehleranalyse durch den Intershop-Supportmitarbeiter aktiv verfolgen und nachvollziehen. Der Kunde hat zu jeder Zeit die Möglichkeit diese Sitzung zu beenden sowie dem Intershop-Supportmitarbeiter die vergebenen Rechte zu entziehen. In diesem Fall sind die Diagnosemöglichkeiten beschränkt und Intershop kann die Arbeit an dem bestehenden Problem gegebenenfalls nach Rücksprache einstellen.

Intershop weist darauf hin, dass bei direktem Zugriff auf Kundensysteme ausschließlich verschlüsselte und gesicherte Verbindungen genutzt werden sollen. Es wird empfohlen, die Verbindung/Fernwartung mittels einer 2-Wege-Authentifizierung aufzubauen (zum Beispiel über eine VPN Verbindung mit zusätzlichen RSA-Token oder Zertifikat für die Authentifizierung).

Ist dies dem Kunden nicht möglich oder hat dieser eine andere Vorgehensweise für die Fernwartung, ist er verpflichtet, Intershop diese bereitzustellen, sowie die Sicherheit dieser Verbindung zu gewährleisten. In beiden Fällen hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass dem Intershop Customer Support alle benötigten Verbindungsinformationen bereitgestellt werden.

Das direkte Anmelden am Kundensystem erfolgt nur nach vorheriger Absprache mit dem Kunden.

Ist eine Ferndiagnose per Direktzugriff nicht möglich, bietet Intershop dem Kunden alternativ die Möglichkeit der Ferndiagnose per Desktop-Sharing Lösung an. Es gelten die Nutzungsbedingungen des Dienstansbieters (z.B. Cisco WebEx).

3.5 Selbsthilfeleistungen

3.5.1 Customer Support Web Seite und Support Knowledge Base

Die Customer Support Web Seite bietet Services und Informationen für den Kunden. Frühere Anfragen an den Support können eingesehen werden, neue Anfragen an den Intershop Customer Support können übermittelt werden.

Die Knowledge Base (Wissensdatenbank), erreichbar über die Support Web Seite, ist eine geordnete Sammlung bekannter Probleme und deren Lösungen rund um die Intershop Produktpalette in englischer Sprache, die nach verschiedenen Kriterien durchsucht werden kann. Die Datenbank enthält sowohl Produkt Dokumentationen, Beschreibungen bekannter Fehler, als auch Artikel über Installations- und Wartungsfragen,

Entwicklungshinweise und Beispiele sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen. Intershop verpflichtet sich, die Support Web Seite und die Wissensdatenbank auf aktuellem Stand zu halten, sowie Inhalte und Funktionalitäten beständig zu aktualisieren und zu verbessern.

3.5.2 Intershop Commerce Insight ("ICI")

- (1) Das Intershop Commerce Insight (ICI) ist ein Service, welcher Kunden detaillierte statistische Auswertungen über ihre Intershop Commerce Management Installation(en) liefert. Das ICI basiert auf der Analyse verschiedener Logfiles und properties files, die von der Software erzeugt werden. Der Kunde stellt diese Daten für die Auswertung unter Beachtung der einschlägigen gesetzlichen Vorschriften zur Verfügung.
- (2) Die Software hat einen eingebauten Transfer Mechanismus, um die notwendigen Informationen der Intershop Installation über eine verschlüsselte Verbindung (SSH) auf einem zugangsgeschützten, von Intershop betriebenen Web Server zu übertragen. Von diesem Server aus werden die Daten von der ICI Anwendung abgerufen und verarbeitet.
- (3) Die Größe der erstellten und übermittelten Logfiles sollte im komprimierten Format pro Woche 1,5GB nicht überschreiten. Intershop behält sich das Recht vor, die Übertragung der Logfiles zu stoppen, sobald das Wochenlimit überschritten wird.
- (4) Das ICI ist über Internet mit einem separaten Login zugänglich. Der Kunde erhält Zugang zu der Basic Reports Sektion des ICI. ICI Basic Reports beinhalten:
 - Standardauswertung der Server Error Log Dateien
 - Technische Auswertung der Web Adapter Access Log Dateien
- (5) Intershop ist bemüht, einen Zugriff auf das ICI rund um die Uhr anzubieten, außer zu Wartungszeiten und bei Ausfällen wegen technischer Probleme. Folgende Gründe können dazu führen, dass der Service ganz oder teilweise nicht angeboten werden kann
 - ICI befindet sich im Wartungsintervall
 - Die Logfiles oder *properties Files wurden vom Kunden nicht ordnungsgemäß an Intershop übermittelt.
 - Der Inhalt der bereitgestellten Logfiles oder *properties Files ist inkonsistent und damit für eine Analyse ungenügend.
 - Im Falle eines vom Kunden veränderten Quellcodes, der störend auf den Daten Transfer Mechanismus wirkt, können die vom ICI bereitgestellten Reports nicht oder nur teilweise verfügbar sein.
- (6) Der Kunde bestätigt, dass dieses technische Reporting nicht dazu dienen soll, geschäftliche Entscheidungen zu treffen. Der Kunde ist für die Interpretation allein verantwortlich.

3.6 Newsletter Service

Intershop verschickt an Kunden den Newsletter TechTalk. Dieser in Englisch verfasste Newsletter wird als Text oder HTML-Dokument per E-Mail an die Support

Kontaktpersonen versandt und zugleich als Artikel in der Knowledge Base publiziert. Er erscheint vierteljährlich sowie zu besonderen Anlässen und enthält Informationen über:

- Produktinformationen, speziell zu häufig gestellten Anfragen, und deren Lösungen
- Informationen über neue Patches, Updates und Upgrades
- Informationen über neue Intershop Produkte, Funktionalitäten sowie Zusatzmodule
- Information über den Produktlebenszyklus („end of life“ / „end of support“ Status) für vertragsgegenständliche Software
- Organisatorische Neuigkeiten von Intershop Customer Support
- Informationen über Angebote von Intershop Technical Training

3.7 Autorisierung von Support Kontaktpersonen

Der Kunde hat die Möglichkeit, bis zu drei (3) autorisierte Kontaktpersonen zu benennen, die im Bedarfsfall bei Intershop technische Beratung und Unterstützung abrufen können. Ziffer 7.1 gilt entsprechend.

4 Optionale Pflegeleistungen

Zusätzliche kostenpflichtige Leistungen werden nur dann erbracht, wenn diese gesondert beauftragt worden sind. Der Kunde erkennt an, dass hierdurch eine zusätzliche Vergütung zahlbar wird.

4.1 Zusätzlicher Service:

After-Hours Emergency Support

- (1) Der After-Hours Emergency Support ist eine Abrufleistung, die es Kunden ermöglicht, bei dringenden Problemen außerhalb der Geschäftszeiten einen Intershop Supportmitarbeiter zu erreichen. Problemmeldungen über diesen Service genießen absolute Priorität. After-Hours Emergency Support ist nur telefonisch verfügbar. Für die Kommunikation zwischen Intershop und dem Kunden stellt der Kunde einen englischsprachigen Ansprechpartner zur Verfügung. Um den After-Hours Emergency Support zu nutzen, muss der Kunde auf Aufforderung seine Vertragsnummer angeben.
- (2) After-Hours Emergency Support beinhaltet die Unterstützung im Notfall für die Software. Diese Hilfe kann für Fälle mit der Dringlichkeitsstufe 1 oder 2 beansprucht werden:
 - Dringlichkeitsstufe 1: Livesystem nicht verfügbar
 - Dringlichkeitsstufe 2: Fehler oder Problem, das einen erheblichen Geschäftsnachteil verursacht hat oder zum Ausfall des Servers führen könnte.

Der Supportmitarbeiter wird:

- das System untersuchen;

- Unterstützung zur Wiederherstellung ausgefallener Systemkomponenten leisten;
- den Kunden dabei unterstützen, das System wieder Online zu bringen;
- die Gründe für den Ausfall analysieren und dem Kunden Empfehlungen für die künftige Arbeit mit der Software geben.

Die Arbeit an der Problemlösung beginnt sofort nach Erhalt der telefonischen Problemmeldung.

- (3) Die Telefon Rufnummer (Ziffer 11 „Kontaktdaten“) bleibt grundsätzlich unverändert. Sollten Änderungen unvermeidlich sein, wird die neue Rufnummer dem Kunden mitgeteilt.

4.2 Zusätzlicher Service:

Response Time Plus

Prinzipiell werden alle Anfragen in der Reihenfolge ihres Eingehens während der Geschäftszeiten innerhalb von 8 (acht) Geschäftsstunden beantwortet. Intershop stellt für Problemmeldungen ein Webformular, E-Mail und Telefon zur Verfügung. Entscheidet sich der Kunde für die Zusatzleistung Response Time Plus, gewährleistet Intershop je nach der unten beschriebenen Dringlichkeitsstufe eine erste Rückmeldung wie untenstehend beschrieben.

Folgende Dringlichkeitsstufen und Reaktionszeiten sind festgelegt:

Dringlichkeitsstufe 1 - Livesystem nicht verfügbar

Serverausfall, Livesystem nicht verfügbar

Reaktionszeit von Intershop

weniger als 1 Geschäftsstunde

Dringlichkeitsstufe 2 - Kritisch

Fehler oder Problem, das einen erheblichen Geschäftsnachteil verursacht hat oder zum Ausfall des Servers führen könnte.

Reaktionszeit von Intershop

weniger als 2 Geschäftsstunden

Dringlichkeitsstufe 3 - Dringend

Problem während des produktiven Betriebes, welches definitiv auf ein Fehlverhalten zurückzuführen ist; ein Problem, das langfristig den Produktivbetrieb negativ beeinflusst, jedoch nicht zu einem unmittelbaren Ausfall führt.

Reaktionszeit von Intershop

weniger als 4 Geschäftsstunden

4.3 Zusätzlicher Service:

Zusätzliche Support-Kontaktperson

Diese Option erlaubt zusätzliche autorisierte Kontaktpersonen (ASCI) zu benennen, die im Bedarfsfall bei Intershop technische Beratung und Unterstützung abrufen können. Ziffer 7.1 gilt entsprechend.

4.4 Zusätzlicher Service:

ICI Extended Reports

- (1) Kunden, die diese zusätzliche Option ausgewählt haben, erhalten Zugriff auf den Bereich der Extended Reports im ICI.
- (2) ICI Extended Reports beinhalten:
 - Technische Reports (Erweiterte Darstellungen der Web Adapter Access Logfiles, Erweiterte Überprüfung der Error Logfiles, Performancestatistiken)
 - Marketing Reports (Sessions, Click per Session, Entry/Exit Pages, Sessiondauer)
 - Hosting Reports (Processing Times, System Activity)
 - Webreports
- (3) Die Größe der erstellten, übermittelten Logfiles sollte im komprimierten Format 10 GB pro Woche nicht überschreiten. Intershop behält sich das Recht vor, die Übertragung der Logfiles zu stoppen, sobald der Kunde das Wochenlimit überschritten hat.
- (4) Ziffer 3.5.2 gilt im Übrigen entsprechend

5 Leistungszeitraum

- (1) Soweit nicht schriftlich anders vereinbart, beträgt der initiale Leistungszeitraum 12 Monate.
- (2) Der Leistungszeitraum verlängert sich jeweils stillschweigend um weitere zwölf (12) Monate, falls nicht eine der beiden Parteien spätestens mit einer Frist von sechs (6) Wochen zum Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit bzw. zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraumes kündigt. Die Kündigung bedarf der Schriftform.
- (3) Nach Ablauf des Leistungszeitraums hat Intershop das Recht, alle offenen Incidents, ungeachtet deren Status, zu schließen.
- (4) Sofern Intershop die Entscheidung trifft, ein Produkt, für das zwischen dem Kunden und Intershop eine Vereinbarung über Supportleistungen besteht, nicht weiter zu entwickeln oder zu vertreiben sowie keine Supportleistungen für dieses Produkt mehr zu erbringen (end of support, gewöhnlich 24 Monate nach „end of life“), ist Intershop berechtigt, auch während des Leistungszeitraums Supportleistungen unter Einhaltung einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines Kalendermonates zu kündigen. Gegebenenfalls wird Intershop dem Kunden dann den Abschluss eines bis zur endgültigen Einstellung der Supportleistungen befristeten Vertrages anbieten. Intershop ist bestrebt, den Kunden frühzeitig über derartige Entscheidungen in Kenntnis zu setzen.
- (5) Daneben ist Intershop berechtigt, die Vereinbarung über Supportleistungen fristlos zu kündigen, sofern ein wichtiger Kündigungsgrund vorliegt. Einen wichtigen Grund für eine außerordentliche Vertragsbeendigung durch Intershop stellt dabei unter anderem dar:

- Der Verkauf der für diesen Vertrag gegenständlichen Intershop-Lizenz durch den Kunden an einen Dritten
 - Der Wegfall der Nutzungsberechtigung durch Verstoß gegen die Lizenzbestimmungen der gegenständlichen Software durch den Kunden
 - Die Weitergabe der von Intershop bereitgestellten vertraulichen Informationen, die den Zugang zu Intershop Dienstleistungen erlaubt, an Dritte oder Mitarbeiter, die nicht zu den Intershop-Ansprechpartnern gehören
 - Der wiederholte Verstoß gegen Obliegenheiten bzw. Pflichten aus den Supportbedingungen
- (6) Im Falle einer außerordentlichen Kündigung nach Ziffer 5 (5) durch Intershop, behält Intershop den Anspruch auf die ursprünglich vereinbarte Vergütung bzw. ist Intershop nicht verpflichtet, eine bereits gezahlte Vergütung zurück zu erstatten. Möglicherweise durch die Kündigung ersparte Aufwendungen gelten als Ersatz des durch die Herbeiführung des Kündigungsgrundes entstandenen Schadens. Intershop und dem Kunden bleibt vorbehalten, einen höheren oder geringeren Schaden nachzuweisen.
 - (7) Das Recht des Kunden zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

6 Vergütung

- (1) Die im Vertrag angegebene Vergütung gilt für die im Vertrag lizenzierte Intershop Standard Software. Die Regelung in Ziffer 1 bleibt unberührt.
- (2) Im Falle der Verlängerung ist Intershop berechtigt die Vergütung anzupassen. Intershop wird den Kunden hierüber mindestens zehn (10) Wochen vor Ablauf des aktuellen Leistungszeitraums schriftlich oder in Textform informieren. Die Anpassung beträgt mindestens die Höhe der allgemeinen Preissteigerung, maximal jedoch 10% p.a.. Im Falle der Erhöhung der Vergütung ist der Kunde innerhalb von 4 Wochen ab der Information durch Intershop berechtigt, der Verlängerung schriftlich zu widersprechen.
- (3) Sofern der Kunde zusätzliche oder erweiterte, Intershop-Softwarelizenzen erwirbt, erhöht sich die Supportvergütung beginnend ab dem Zeitpunkt des Erwerbs entsprechend.
- (4) Die jährliche Vergütung für Supportleistungen einschließlich der vereinbarten Zusatzleistungen wird mit Vertragsunterzeichnung fällig und ist jeweils für das Vertragsjahr im Voraus zu entrichten, soweit nicht abweichend schriftlich vereinbart.
- (5) Ist der Kunde mit mehr als dreißig (30) Tagen im Zahlungsverzug, ist Intershop berechtigt, den Support ohne weitere Ankündigung auszusetzen, bis sämtliche Forderungen aus der laufenden Geschäftsbeziehung zuzüglich aufgelaufener Gebühren entrichtet wurden.
- (6) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Intershop berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8%-Punkte über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank (EZB) zu erheben. Der Nachweis eines höheren Zinsschadens bleibt Intershop vorbehalten.

7 Pflichten des Kunden

7.1 Autorisierung von Support-Kontaktpersonen

Der Kunde ist verpflichtet, mindestens einen Ansprechpartner als Kontaktpersonen für Fragen des technischen Supports zu benennen. Support-Kontaktpersonen müssen von Intershop trainierte bzw. zertifizierte Personen sein. Das bedeutet, dass zumindest das Standardtraining für Systemadministratoren über insgesamt fünf (5) Tage durch jede Kontaktperson besucht bzw. die entsprechende Zertifizierungsprüfung erfolgreich abgelegt wurde. Die Kosten für Schulung und Zertifizierung trägt der Kunde. Dies gilt auch für zusätzliche Kontaktpersonen im Sinne von Ziffer 4.3 dieser Bedingungen. Die Support-Kontaktpersonen können nach Ermessen des Kunden ausgewechselt werden. Die Kosten für die erneute Schulung und Zertifizierung trägt ebenfalls der Kunde. Der Kunde erhält von Intershop nach Vertragsschluss ein Formblatt für die Kundenkontaktdaten und übermittelt dieses binnen 2 Wochen vollständig ausgefüllt an Intershop.

7.2 Mitteilungs- und Geheimhaltungspflichten

7.2.1 Kundenkontakt- und Konfigurationsinformationen

Der Kunde übermittelt Intershop alle Informationen in angemessener Form, die für die von Intershop zu erbringenden Serviceleistungen Voraussetzung sind und teilt Änderungen derselben rechtzeitig mit. Dazu gehören zum Beispiel:

- Kontaktinformationen der Support-Kontaktpersonen
- Installations- und Konfigurationsinformationen (Hardware, Betriebssystem, Webserver, IP-Adressen).

7.2.2 Vor-Ort Einsätze

Vor-Ort Einsätze sind gesondert zu beauftragen.

7.2.3 Autorisierung des Kunden

Bei der Inanspruchnahme von Supportleistungen teilt der Kunde zur Autorisierung die von Intershop zugewiesene Vertragsnummer einem Intershop-Supportmitarbeiter unaufgefordert mit oder trägt diese Informationen in dafür bereitstehende Eingabefelder ein. Die Vertragsnummer und das Passwort für den erweiterten Webzugriff sind vertraulich zu behandeln und dürfen insbesondere keinem Dritten mitgeteilt werden. Der Kunde haftet für alle Schäden, die durch unbefugte Nutzung von Intershop-Dienstleistungen unter seiner Vertragsnummer durch Dritte entstehen, wenn die Vertragsnummer durch ihn vorsätzlich oder fahrlässig preisgegeben wurde.

7.2.4 Ausfall der Intershop Serviceleistungen

Können Serviceleistungen nicht genutzt werden oder treten Fehler in der Kommunikation zwischen dem Kunden und Intershop, namentlich bei der Nutzung von

E-Mail, Telefon, Support Web Seite und Newsletter auf, ist der Kunde verpflichtet, Intershop dies unverzüglich mitzuteilen. Unterlässt er diese Mitteilung, kann er sich in der Folge nicht auf Schlechtleistungen von Intershop berufen.

7.3 Backup, Passwörter und andere Mitwirkungspflichten

Zu seiner eigenen Sicherheit ist der Kunde verpflichtet:

- täglich ausreichend Datensicherungen seiner Installationen durchzuführen, insbesondere, wenn Probleme auftreten oder Wartungsarbeiten bevorstehen oder auf Anraten eines Supportmitarbeiters sowie
- Standardpasswörter unmittelbar nach der Installation durch eigene zu ersetzen
- Passwörter/Zugänge, die Intershop zu Ferndiagnosezwecken mitgeteilt wurden, nach Abschluss/Lösung des Problems sofort zu ändern oder unbrauchbar zu machen.

7.4 Verletzung der Verpflichtungen

Intershop haftet nicht für Schäden, die aus der Unterlassung der Mitwirkungspflichten 7.1 bis 7.3 resultieren.

7.5 Vertrauliche Informationen

- (1) Der Kunde verpflichtet sich, alle aus der Inanspruchnahme der Wissensdatenbank (Knowledge Base, Ziffer 3.5) und des Newsletter-Service (Ziffer 3.6) gewonnenen Informationen vertraulich zu behandeln und nur für interne Zwecke im Rahmen der Problemlösung zu nutzen. Die Weitergabe derartiger Informationen darf nur an solche Mitarbeiter des Kunden erfolgen, die zum Zwecke der Lösung aufgetretener Probleme auf diese Kenntnis unbedingt angewiesen sind. Die Weitergabe an Dritte ist dem Kunden untersagt.
- (2) Intershop behandelt alle vom Kunden mitgeteilten oder bereitgestellten Informationen sowie solche Informationen streng vertraulich, die Intershop im Zusammenhang mit Ferndiagnose oder durch den Zugang zu Kundennetzwerken zur Kenntnis gelangt sind.

8 Pflichtverletzungen

Soweit Intershop eine fällige Leistung entgegen den vertraglichen Verpflichtungen nicht oder nicht wie geschuldet erbringt, kann der Kunde Ersatz des hierdurch entstandenen Schadens nach den folgenden Bestimmungen verlangen, soweit Intershop die Pflichtverletzung zu vertreten hat. Weitergehende Rechte kann der Kunde erst dann geltend machen, wenn er Intershop eine angemessene, die Bestimmungen der vorliegenden Bedingungen berücksichtigende Frist zur Leistung oder Nacherfüllung gesetzt und gleichzeitig angedroht hat, nach Ablauf dieser Frist die Leistung durch Intershop abzulehnen und die gesetzte Frist erfolglos verstrichen ist. In diesem Fall kann der Kunde den Vertrag schriftlich mit sofortiger Gültigkeit kündigen.

Wenn der Kunde die Supportleistungen kündigt, ist er verpflichtet, für den Zeitraum des Vertragsbeginns bis zum Kündigungsdatum Support zu zahlen.

9 Haftung

- (1) Intershop haftet unbeschränkt für die von Intershop oder Intershop-Mitarbeitern vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden.
- (2) Für leichte Fahrlässigkeit haftet Intershop nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht).
- (3) Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- (4) Die Parteien vereinbaren, dass der Schaden mit dem im Rahmen des vorliegenden Vertrages typischerweise gerechnet werden muss, den Betrag, den der Kunde innerhalb der letzten 12 Monate vor Schadenseintritt für Supportleistungen an Intershop gezahlt hat, nicht übersteigt.
- (5) Die Haftung für vertragsuntypische Schäden, Mangelfolgeschäden und entgangenen Gewinn ist in jedem Falle ausgeschlossen.
- (6) Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- (7) Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten täglich zu sichern. Bei Datenverlust haftet Intershop nur in Höhe des bei Vorhandensein von Sicherungskopien erforderlichen Rekonstruktionsaufwandes. Diese Haftung ist jedoch ausgeschlossen, wenn der Kunde seine Daten nicht täglich gesichert hat.
- (8) Vertragliche Schadensersatzansprüche und sonstige Ansprüche wegen Pflichtverletzungen des Kunden gegen Intershop verjähren innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Entstehung des Anspruchs.

10 Verschiedenes

- (1) Intershop ist berechtigt, statistische und andere Informationen über Leistung, Funktion und Nutzung der Support Leistungen zusammenzustellen und die Daten für das Sicherheits- und Betriebsmanagement und zur Verbesserung der Supportleistungen sowie zu Forschungs- und Entwicklungszwecken (zusammen Leistungsanalyse) zu nutzen. Leistungsanalysen werden jedoch nicht Inhalte oder vertrauliche Informationen des Kunden in einer Form enthalten, die den Kunden oder andere Personen identifizierbar machen; Leistungsanalysen stellen keine personenbezogenen Daten dar. Intershop behält alle gewerblichen Schutzrechte an den Leistungsanalysen.
- (2) Der Kunde willigt ein, dass Intershop seine Kontaktdaten und die der ASCI zum Zwecke der Abwicklung des Vertragsverhältnisses sowie zur Pflege der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden erhebt, verarbeitet und nutzt. Kontaktdaten sind die geschäftsbezogenen Informationen, die Intershop durch den Kunden zugänglich gemacht werden, insbesondere

Namen, Berufsbezeichnung, Geschäftsadressen, geschäftliche Kommunikationsdaten (Telefon, Fax, Email) von Mitarbeitern des Kunden oder von Dritten die durch den Kunden beauftragt werden.

- (3) Diese Bedingungen enthalten alle Regelungen, die zwischen den Parteien getroffen wurden, und ersetzen alle vorherigen Regelungen und Absprachen, mündlich oder schriftlich, die zwischen den Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand gemacht wurden.
- (4) Zusätze oder Modifikationen sowie der Verzicht auf das Schriftformerfordernis bedürfen der Schriftform und werden erst nach Unterzeichnung durch beide Parteien wirksam.
- (5) Die Aufrechnung ist nur mit rechtskräftig festgestellten oder anerkannten Forderungen zulässig.
- (6) Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Klausel soll vielmehr durch eine solche ersetzt werden, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Klausel am nächsten kommt.
- (7) Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechtes der Bundesrepublik Deutschland. Als ausschließlicher Gerichtsstand wird, soweit zulässig, Jena vereinbart.

11 Intershop Customer Support Kontaktdaten

Geschäftszeiten:

Montag bis Freitag, 9:00 bis 18:00 (CET),
außer (lokale) gesetzliche Feiertage in Thüringen
(siehe Customer Support Web Seite)

Support Web Seite:

<https://support.intershop.com>

Customer Support:

Hotline: +49 (3641) 50 1600
E-mail: support@intershop.de
Fax: +49 (3641) 50 1009