

Thema	<b>AGB – Teil 5 - Support</b> <b>Supportleistungen, Supportpakete, Supportverträge</b>
Letzte Anpassung	29. November 2015
Status / Version	Final - V 1.1
Summary	Dieser Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gilt für alle durch Workbooster erbrachte Support-Leistungen.
Erstellung	Mario Lanz / Roger Guillet Workbooster GmbH roger.guillet@workbooster.ch +41 (0)44 515 48 80

## 1 Inhalt

<b>2 Support Allgemein</b> .....	<b>2</b>
2.1 Definition .....	2
2.2 Support-Zeiten .....	2
2.3 Abrechnung .....	3
<b>3 Supportpakete</b> .....	<b>4</b>
3.1 Allgemeine Bestimmungen .....	4
<b>4 Supportverträge</b> .....	<b>5</b>
4.1 Allgemeine Bestimmungen .....	5
4.1.1 Leistungen .....	5
4.1.2 Definition: Reaktionszeit .....	5
4.2 Nutzung des Angebots .....	5
4.2.1 Leistungsbezüger .....	5
4.2.2 Missbrauch .....	5

## 2 Support Allgemein

### 2.1 Definition

---

Unter den Begriff «Support» fällt die Beratungstätigkeit, bei der dem Kunden durch Workbooster das nötige Wissen vermittelt wird, mit dem eine Problemstellung gelöst werden kann.

Sofern nichts anderes vereinbart, leistet Workbooster grundsätzlich nur Support für Produkte, die durch Workbooster bezogen, vermittelt oder abgenommen wurden.

Der Support umfasst folgende Leistungen:

- Unterstützung bei Unklarheiten mit Software oder Hardware.
- Unterstützung bei der Entscheidung, wie eine Anforderung umgesetzt werden kann.
- Unterstützung bei Prozessabläufen.
- Unterstützung bei Unsicherheiten.
- Situationsbeurteilung.
- Bug-Reporting.
- Bug nachvollziehen / Bug-Analyse.
- Verifikation von Entscheidungen.
- Telefonische Unterstützung.
- Remote Unterstützung.
- E-Mail Unterstützung.
- Vermittlung von Tipps & Tricks.
- Know-How Abfrage (keine Schulung).
- Unterstützung bei Zugriffsproblem auf ein durch Workbooster zur Verfügung gestelltes System (z.B. Hosting).

Diese Auflistung ist abschliessend.

Ausdrücklich nicht unter Support fallen insbesondere folgende Dienstleistungen:

- Anpassungen
- Konfiguration
- Parametrisierung
- Schulung
- Beratung

Diese Auflistung enthält einige Beispiel, ist aber nicht abschliessend.

### 2.2 Support-Zeiten

---

Workbooster bietet ihren Kunden drei Support-Zeiten an, in denen Supportleistungen bezogen werden können:

Bezeichnung	Montag bis Freitag	Samstag	Sonntag
Support «Normal»	08:00 bis 11:45 Uhr 13:15 bis 17:00 Uhr	Kein Support	Kein Support
Support «Long»	07:15 bis 19:00 Uhr	Kein Support	Kein Support
Support «Long Extended»	07:00 bis 22:00 Uhr	09:00 bis 18:00 Uhr	Kein Support

Je nach Support-Zeit kommen unterschiedliche Stundensätze zur Anwendung, wobei immer der Stundensatz verrechnet wird, welcher zum Zeitpunkt der Leistungserbringung für den betroffenen Zeitraum der günstigste ist.

## **2.3 Abrechnung**

---

Grundsätzlich können Supportleistungen durch Workbooster auf der Basis von 15 Minuten aufgerundet verrechnet werden.

Wenn der Kunde kein Supportpaket gekauft und auch kein Supportvertrag abgeschlossen hat, so ist Workbooster berechtigt bei einer Supportanfrage pro Monat mindestens 30 Minuten zu berechnen.

## 3 Supportpakete

### 3.1 Allgemeine Bestimmungen

---

Ein Kunde kann bei Workbooster eines oder mehrere Supportpakete kaufen, das den Kunden zum Bezug von Supportleistungen zu einem reduzierten Stundensatz berechtigt. Für ein Supportpaket gelten folgende Bestimmungen:

- Bei einem Supportpaket müssen mindestens 12 Stunden im Voraus gekauft und, sofern nicht anders vereinbart, bezahlt werden.
- In einem Paket können auch mehr als 12 Stunden gekauft werden.
- Ein Supportpaket richtet sich immer nach den Support-Zeiten. Bezieht der Kunde eine Supportleistung ausserhalb des Zeitraums, welcher durch sein Supportpaket abgedeckt ist, so wird der allgemeine Stundensatz verrechnet.
- Der Kunde kann für alle drei Support-Zeiten ein Paket kaufen. Je nach Uhrzeit, in welcher der Kunde die Supportleistung beansprucht, wird die Zeit dem entsprechenden Paket abgezogen. Bei Zeitüberschneidungen wird je die Hälfte beiden betroffenen Paketen abgezogen.

## 4 Supportverträge

### 4.1 Allgemeine Bestimmungen

---

Ein Kunde kann mit Workbooster einen Supportvertrag abschliessen. Folgende allgemeinen Bestimmungen gelten für alle Supportverträge, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde:

- Mögliche Zahlungsmodalitäten: Monatlich, quartalsweise, halbjährlich, jährlich
- **Mindestvertragsdauer: 1 Jahr**
- **Vertragsdauer: Unbefristet**
- **Kündigungsfrist beidseitig: 6 Monate** per Ende eines Monats

#### 4.1.1 Leistungen

---

Kunden mit einem Supportvertrag profitieren von folgenden Leistungen:

- Supportbereitschaft während den Support-Zeiten
- Auskunft und Unterstützung per Telefon und E-Mail bis maximal 90 Minuten pro Supportfall
- Bei Supportfällen, welche länger als 90 Minuten dauern, kommt ein reduzierter Stundensatz, analog den Stundensätzen bei Supportpaketen, zur Anwendung.

#### 4.1.2 Definition: Reaktionszeit

---

Bei Supportverträgen kann zwischen Workbooster und dem Kunden eine Reaktionszeit vereinbart werden. Der Begriff der «Reaktionszeit» wird wie folgt definiert: Die maximale Frist, innerhalb der eine Lösungsanalyse vorgenommen und dem Kunden ein Lösungsvorschlag unterbreitet wird.

Die Frist wird ab dem Zeitpunkt gerechnet, in dem die vollständige Supportanfrage, inklusive aller für die Lösungsfindung notwendigen Informationen, durch einen Mitarbeiter von Workbooster entgegen genommen wurde. Die Frist läuft ausserhalb der vereinbarten Support-Zeiten nicht weiter.

## 4.2 Nutzung des Angebots

---

### 4.2.1 Leistungsbezüger

---

Grundsätzlich deckt ein Supportvertrag **maximal 4 natürliche Personen** ab, welche im Rahmen eines Vertrags berechtigt sind, Supportleistungen bei Workbooster zu beziehen. Der Kunde ist verpflichtet, die bezugsberechtigten Personen gegenüber Workbooster namentlich zu nennen und allfällige Änderungen mitzuteilen.

Für jede **weitere natürliche Person**, welche die Supportleistungen im Rahmen des Supportvertrags nutzt, wird ein **Zuschlag von 20%** auf den Basis-Preis erhoben.

### 4.2.2 Missbrauch

---

Die Supportleistungen sind ausschliesslich und direkt für den Kunden bestimmt. Für Dritte werden keine Supportleistungen erbracht. Es ist dem Kunden ausdrücklich untersagt Supportleistungen an Dritte weiter zu geben oder zu verkaufen.

Besteht der Verdacht eines Missbrauchs ist Workbooster dazu berechtigt Supportleistungen zu verweigern und den Vertrag ausserhalb der Kündigungsfrist aufzulösen.