

1. Geltung und Verbindlichkeit

Diese Besonderen Vertragsbedingungen („BesVB“) regeln die vertragliche Grundlage zwischen dem Kunden und der Orchestra Service SE („Orchestra“). Sämtliche Lieferungen und Leistungen im Rahmen des „Orchestra Service und Support“ erfolgen auf der Grundlage dieser BesVB. Sie sind wesentlicher Vertragsbestandteil des Vertragsverhältnisses zwischen Orchestra und dem Kunden. Sie ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) von Orchestra. Soweit Regelungen dieser BesVB Bestimmungen den AGB von Orchestra widersprechen, gelten die BesVB insofern vor den AGB. Diese BesVB gelten für zukünftige Vertragsbeziehungen als vereinbart.

2. Leistungsgegenstand

2.1. Orchestra bietet dem Kunden entgeltlich nachfolgend beschriebene Service- und Supportleistungen (Lieferungen und Leistungen) im Zusammenhang mit der Verwendung und dem Einsatz von Software- oder Hardwareprodukten an, die der Kunde über Orchestra bezogen und geliefert erhalten hat (vertragsgegenständliche Software- oder Hardwareprodukte).

Nicht Gegenstand der Service- und Supportleistungen sind Serviceleistungen, die durch die Installation von Soft- und Hardware Dritter notwendig wurden. Der genaue Inhalt der zu erbringenden Leistungen sowie die vereinbarte Vergütung ergeben sich aus diesen BesVB und dem dazugehörigen Antragsformular sowie ergänzend den AGB und soweit vorhanden gesonderten Leistungsbeschreibungen oder Preislisten von Orchestra. Orchestra bietet seine Service- und Supportleistungen im Rahmen des zurzeit technisch, wirtschaftlich und betrieblich Zumutbaren und Möglichen an.

2.2. Im Rahmen des „Orchestra Service und Support“ unterstützt und berät Orchestra den Kunden bei der Identifizierung und Lösung von Software- oder Hardwareproblemen, die bei Verwendung und Einsatz der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte auftreten.

2.3. Für den Geltungsbereich dieser BesVB gelten die nachfolgenden Definitionen:

- Inspektion

Überprüfung der wesentlichen Funktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte.

- Störung

Jede Beeinträchtigung der Funktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte, die zu einem Ausfall der Funktionsfähigkeit der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte führt.

- Fehlfunktion

Jede sonstige Beeinträchtigung der Software- oder Hardwarefunktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte

- Instandhaltung

Erkennung, Analyse und Behandlung von Störungen und Fehlfunktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte, die bei einer Inspektion festgestellt werden oder Orchestra durch den Kunden gemeldet werden und weder auf die Einwirkung von Personen oder Sachen noch auf Ereignisse höherer Gewalt zurückzuführen sind.

2.4. Orchestra wird den Kunden bei der Erhaltung und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft und Funktionsfähigkeit der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte und bei der Identifizierung und Lösung von Software- oder Hardwareproblemen (Störungen oder Fehlfunktionen), die beim Einsatz der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte auftreten, beraten und unterstützen. Vorbehaltlich gesonderter vertraglicher Vereinbarungen schließt die Unterstützung und Beratung allgemeine technische oder administrative Serviceanfragen, Hilfe für Anwenderprobleme oder Störungsmeldungen, Hinweise zur Anwendung der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte und Informationen zur Interpretation von dazugehörigen technischen Dokumentationen oder Produktbeschreibungen ein. 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. Innerhalb vereinbarter Annahmezeiten kann der Kunde auf qualifizierte Mitarbeiter von Orchestra zugreifen.

2.5. Vorbehaltlich gesonderter Vereinbarungen im Einzelfall umfassen Service- und Supportleistungen im Sinne dieser BesVB ausschließlich die Unterstützung und Beratung des Kunden per Telefon oder E-Mail.

2.6. Die Erbringung von Service- und Supportleistungen durch Orchestra setzt insbesondere voraus, dass

- die vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte (einschließlich Zusatzmodule) des Kunden ordnungsgemäß lizenziert und nicht als „end of life“ durch den Hersteller gekennzeichnet sind. Im Fall von Service- und Supportdienstleistungen für EMC²-Produkte wird weiterhin vorausgesetzt, dass die in der Lösung eingesetzten EMC²-Software-Lizenzen und Hardware in Übereinstimmung mit dem aktuellen Kompatibilitäts-Handbuch von EMC²-Software unterstützt werden.
- für die Verwendung der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte (einschließlich etwaiger Zusatzmodule) die in den jeweiligen Produktbeschreibungen vorgesehenen technischen Mindestvoraussetzungen vorhanden sind.
- der Kunde über einschlägige Kenntnisse betreffend die vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte sowie die installierten Plattformen und Betriebssysteme verfügt. Vor diesem Hintergrund sind Service- und Supportleistungen auf die registrierten und qualifizierten technischen Kontaktpersonen des Kunden beschränkt. Nur diese Personen dürfen einen Support-Fall öffnen. Die technischen Kontaktpersonen des Kunden müssen nachweisen können, dass sie zumindest an einer Qualifikation für das relevante Produkt oder an einem Orchestra Training teilgenommen haben oder mindestens ein (1) Jahr Erfahrung mit der unterstützten Software haben.

- die vom Kunden erworbenen Produkte beim jeweiligen Hersteller unter Maintenance sind.

Sind die oben genannten Voraussetzungen nicht erfüllt, insbesondere wenn den technischen Kontaktpersonen die erforderliche Qualifikation fehlt, wird Orchestra Service- und Supportleistungen unabhängig von den Vertragsgebühren zu € 200 pro Stunde oder eines Teils davon, oder alternativ für den Preis eines Personen-Tages (Preis siehe Orchestra Preisliste) in Rechnung stellen. Das gleiche gilt, wenn eine Person, die nicht als technische Kontaktperson registriert, ist Service- und Supportleistungen der Orchestra nutzen möchte.

2.7. Grundsätzlich werden Service- und Supportleistungen zur Unterstützung und Beratung des Kunden gemäß diesen BesVB wie folgt erbracht:

- Hotline

Soweit nichts anderes vereinbart ist, steht der Kundendienst dem Kunden Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00–17:00 Uhr zur Verfügung. Die Hotline kann per Telefon +49 8105 370-200 oder über das Orchestra Support-Portal <https://support.orchestra.de> erreicht werden.

- Erkennung, Analyse und Behandlung von Störungen oder Fehlfunktionen

Unterstützung und Beratung des Kunden bei Erkennung, Interpretation (Analyse) und Behandlung identifizierbarer und reproduzierbarer Störungen oder Fehlfunktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte. Eine Problembehandlung kann eine mögliche Eskalation bis zum Hersteller beinhalten.

- Produkt- und Betriebsunterstützung

Orchestra bietet dem Kunden auf Anfrage Informationen über neue Produkteigenschaften, Lösungen zu bekannten Störungen oder Fehlfunktionen und Beratung und Unterstützung für geeignete Installationsmethoden oder die Inbetriebnahme der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte an.

- Software-Patches, Software-Updates/Upgrades

Werden im Bedarfsfall und im Fall der Verfügbarkeit seitens des Software- oder Hardwareherstellers durch Orchestra vermittelt. Etwaige Lizenzgebühren hat der Kunde zu tragen.

- Ferndiagnose

Soweit vertraglich gesondert vereinbart, kann Orchestra zur effektiven Inspektion und Instandhaltung der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte ausgewählte elektronische Hilfsmittel (Service-Tools) zur Ferndiagnose und –wartung einsetzen. Die zu diesem Zweck verwendeten Service-Tools werden zwischen Orchestra und dem Kunden im Bedarfsfall abgestimmt.

- Vor-Ort-Einsatz

Sind durch gesonderte schriftliche Vereinbarungen Vor-Ort-Einsätze im Rahmen der Service- und Supportleistungen von Orchestra direkt beim Kunden vorgesehen, erstellt Orchestra vor Leistungserbringung ein „Statement-of-Work“, das die vor Ort zu erbringenden Service- und Supportleistungen bestimmt und vom Kunden schriftlich zu bestätigen ist.

2.8. Orchestra wird Störungen oder Fehlfunktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte im Rahmen des zurzeit technisch, wirtschaftlich und betrieblich Zumutbaren und Möglichen in angemessener Zeit behandeln. Orchestra wird gemeldete Störungen oder Fehlfunktionen analysieren sowie den Kunden hinsichtlich der Behandlung der festgestellten Störungen oder Fehlfunktionen beraten.

Orchestra reagiert zum Zwecke der Behandlungen von Störungen oder Fehlfunktionen in der nachfolgend beschriebenen Weise:

- Bestätigung (telefonisch oder per E-Mail) der Mitteilung über Störungen oder Fehlfunktionen,

- Erstberatung (telefonisch oder per E-Mail),

- ggf. Einsatz von elektronischen Hilfsmitteln (Service-Tools) zur Ferndiagnose und –wartung.

2.9. Die Bearbeitung einer Anforderung durch Orchestra ist beendet, wenn mindestens eines der folgenden Kriterien zutrifft:

- der Kunde wurde informiert, dass die Störung oder Fehlfunktion nicht auf Störungen oder Fehlfunktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte zurückzuführen ist;

- der Kunde wurde informiert, wie die Störung oder Fehlfunktion zu behandeln ist;

- der Kunde wurde informiert, dass die Störung oder Fehlfunktion in der Folgeversion der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte korrigiert wurde;

- der Kunde wurde informiert, wie, zu welchen Konditionen (ggf. kostenpflichtig), ein Software-Patch oder Software-Update/Upgrade zur Behandlung der Störung oder Fehlfunktion der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte zu erhalten und zu verwenden ist;

- der Kunde wurde informiert, dass die Störung oder Fehlfunktion durch einen bekannten aber bisher ungelösten Fehler (Bug) der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte verursacht wird;

- das Problem wurde an den Hersteller der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte eskaliert und Orchestra hat die Antwort des Herstellers an den Kunden weitergeleitet;

- der Kunde wurde darauf hingewiesen, dass die Störung oder Fehlfunktion der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte außerhalb der in der jeweiligen Produktbeschreibung definierten Spezifikationen liegt;
- der Kunde hat die Information erhalten, dass eine Störung oder Fehlfunktion eines vertragsgegenständlichen Softwareprodukts als Fehler einer in den Service- und Supportleistungen von *Orchestra* nicht eingeschlossenen Hardware diagnostiziert wurde.

2.10. Die zu erbringenden Service- und Supportleistungen umfassen, soweit nichts anderes vereinbart wurde, nicht:

- Leistungen wie z.B. Performance-Tuning oder Konfigurationskonzepte für System- und Netzwerkkumgebungen sowie kundenspezifische Anpassungen und Programmierungen (Scripts, Work-arounds), komplette Software- und Hardwareinstallationen;
- Vor-Ort-Einsätze;
- vom Kunden eingesetzte Fremd- oder Eigenentwicklungen;
- Unterstützungs- und Beratungsleistungen, die nach Feststellung von *Orchestra* aufgrund unsachgemäßer Behandlung, Anwendung oder Anpassung der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte notwendig werden, insbesondere Eingriffe durch den Kunden in die Funktionalität der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte;
- Unterstützungs- und Beratungsleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte mit anderen Hard- oder Softwarekomponenten, die nicht Gegenstand von Service- und Supportleistungen von *Orchestra* sind;
- Lieferung, Installation oder Austausch der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte, Zusatzeinrichtungen oder Zubehör.

Solche Leistungen sind gesondert durch den Kunden bei *Orchestra* in Auftrag zu geben und zu vergüten.

2.11. Weisungsrechte des Kunden hinsichtlich der Durchführung der Service- und Supportleistungen bestehen nicht. *Orchestra* wird diese mit dem Kunden abstimmen.

2.12. Soweit die von *Orchestra* erbrachten Service- und Supportleistungen abnahmefähig sind, hat der Kunde diese unverzüglich zu testen und die Abnahme zu erklären, wenn die Leistung einwandfrei erbracht wurde oder keine wesentlichen, die Abnahme hindernden Mängel vorliegen. Festgestellte Mängel wird der Kunde unverzüglich rügen.

Hat der Kunde die Abnahme nicht binnen einer Frist von 2 Wochen nach der Erbringung der jeweiligen Service- und Supportleistung und Meldung der Fertigstellung erklärt und auch keine Mängel geltend gemacht, gilt die Abnahme als erfolgt.

3. Pflichten des Kunden

- 3.1.** Der Kunde hat *Orchestra* bei der Erbringung der geschuldeten Leistungen soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich nach besten Kräften zu unterstützen.
- 3.2.** Der Kunde wird fachliche Anweisungen von *Orchestra* befolgen.
- 3.3.** Der Kunde wird *Orchestra* unverzüglich über etwaige Störungen oder Fehlfunktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte informieren und alle erforderlichen Informationen zur Instandhaltung mitteilen.
- 3.4.** Der Kunde wird sich bemühen, auftretende Störungen oder Fehlfunktionen so genau wie möglich zu beschreiben. Unterbleibt eine für *Orchestra* nachvollziehbare Beschreibung, wird *Orchestra* den Kunden in diesem Fall auf die Mängel der Beschreibung der Störungen oder der Fehlfunktionen hinweisen. Lässt sich eine genauere Fehlerdiagnose nicht vornehmen, ist *Orchestra* ggf. zur Nachberechnung der zusätzlichen Kosten für die Fehlerdiagnose berechtigt.
- 3.5.** Die Folgen einer verzögerten oder unvollständigen Mitteilung über Störungen oder Fehlfunktionen hat *Orchestra* nicht zu vertreten.
- 3.6.** Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Mitwirkungspflichten des Kunden, wie sie sich insbesondere aus Ziff. 5. AGB ergeben, zur ordnungsgemäßen Erbringung von Leistungen durch *Orchestra* rechtzeitig und für *Orchestra* kostenlos erbracht werden.

Insbesondere wird der Kunde:

- bestehende oder von *Orchestra* vorgenommene Einstellungen oder Konfigurationen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte nicht eigenmächtig ändern;
- zum Einsatz von Service-Tools für einen Fernzugriff (Remote Access) eine Einwahlrichtung (Dial-in) mit Dial-back-Funktion zur elektronischen Kommunikation ermöglichen, sofern dies zwischen *Orchestra* und dem Kunden vertraglich gesondert vereinbart wurde;
- sämtliche vom Hersteller vorgeschriebenen Betriebs- und Lizenzbedingungen einhalten;
- vor Beginn der Leistung einen oder mehrere verantwortliche und entscheidungsbefugte Ansprechpartner benennen, die den Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen von *Orchestra* zur Verfügung stehen und ermächtigt sind, für den Kunden bindende Erklärungen abzugeben;
- den Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen von *Orchestra* alle erforderlichen Informationen oder Unterlagen (insbesondere technische Daten und Tatsachen hinsichtlich Hard- und Software) zur Verfügung stellen, die für die ordnungsgemäße Erbringung der Leistung durch *Orchestra* notwendig sind;
- Maßnahmen unterlassen, die *Orchestra* die Erbringung von Service- und Supportleistungen erschweren oder unmöglich machen. Andernfalls wird *Orchestra* von der Leistungsverpflichtung frei.

3.7. Soweit *Orchestra* Service- und Supportleistungen aufgrund gesonderter Vereinbarungen mit dem Kunden bei Dritten erbringen soll, stellt der Kunde sicher, dass der Dritte die Mitwirkungspflichten gemäß diesen Bestimmungen erfüllt.

4. Laufzeit

Dieser Vertrag ist auf ein Jahr fest geschlossen.

Stand Mai 2009