



CaaSpa GmbH

**Preis- und Leistungsverzeichnis
Support**

Inhaltsverzeichnis

Preis- und Leistungsverzeichnis Support	1
Inhaltsverzeichnis	2
1 Standard-Support	3
1.1 Vertragslaufzeit und Abrechnung.....	3
1.2 Leistungen des Standard Support	3
2 Leistungsstörung und Haftung	4
3 Erweiterter Support	5
3.1 Produktbeschreibung & Gültigkeit.....	5
3.2 Support Tarife	5
3.3 Sonstige Bestimmungen	5

1 Standard-Support

1.1 Vertragslaufzeit und Abrechnung

Die Vertragslaufzeit des Supports entspricht der Laufzeit des zugehörigen Produktes. Der Standard-Support ist bei allen Produkten der CaaSpa GmbH inklusive. Zusätzliche Optionen unterscheiden sich bei einzelnen Produkten.

1.2 Leistungen des Standard Support

Nachfolgende Leistungen gelten für alle Produkte mit Standard Support:

- 24x7 Erreichbarkeit per Telefon
- 24x7 Erreichbarkeit per Email
- Kostenfreie Produktberatung
- Kostenfreie Hilfe, sollte der gebuchte Service / Dienst nicht zur Verfügung stehen.
- Garantierte Reaktionszeit: 12 Stunden
- Supportzeit: Mo-Fr, 8-17 Uhr (ausgenommen Feiertage in Baden-Württemberg)
 - Die CaaSpa GmbH bietet dem Kunden die Möglichkeit zur Übermittlung der Supportanfrage 24x7 per Telefon oder Email. Kostenfreier Support wird gewährt für alle Belangen die das vom Kunden genutzte Produkt betreffen und im Einflussbereich der CaaSpa GmbH liegen – insbesondere für Support-Anfragen, die die technische Infrastruktur der vom Kunden genutzten Leistungen betreffen. Die Mitarbeiter erstellen eine erste Analyse des Problems und erteilen eine qualifizierte Aussage oder Hilfestellung zur Lösung des Problems. – bei weiterführenden Arbeiten können zusätzliche Kosten anfallen, über die der Kunde vorab informiert wird. Die CaaSpa GmbH leistet jedoch keinen Support für Anwendungen von Drittanbietern und / oder Skriptsupport. Der Support gilt generell nur für direkte Kunden und nicht für Dritte (Kunden eines Kunden der CaaSpa GmbH)
- Kostenfreie Hilfe, sollte der gebuchte Dienst nicht zur Verfügung stehen
- Kostenpflichtige Aufträge werden nach dem „Erweiterten Support“ abgerechnet.

Für Virtuelle Server und sonstige Serversysteme gilt:

- Kostenfreie Hilfestellung, wenn der gebuchte Dienst nicht verfügbar ist:
 - Installiertes Betriebssystem
 - Webserver (Apache & IIS)
 - Administrationssoftware Parallels Plesk Panel
 - Datenbank
 - PHP

2 Leistungsstörung und Haftung

Die CaaSpa GmbH übernimmt keine Haftung für Schäden, die aus einer verspäteten Störungs- oder Mängelanzeige des Kunden herrühren. Als verspätet gilt dann, wenn diese Mängelanzeige nicht binnen 7 Tagen nach Auftreten der Störung bei der CaaSpa GmbH eingegangen ist. Dies hat auf folgenden Wegen zu erfolgen:

- Telefon
- Email
- Ticketsystem
- Fax
- Post

Hat der Kunde die beanstandete Störung oder den Mangel zu vertreten oder liegt in Wirklichkeit eine Störung oder ein Mangel nicht vor oder nicht im Verantwortungsbereich der CaaSpa GmbH und konnte der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche erkennen (sog. unberechtigte Störungsmeldung), so ist der Kunde verpflichtet, der CaaSpa GmbH die durch die Überprüfung oder Störungsbeseitigung entstandenen Kosten in angemessenem Umfang und gemäß dem jeweils gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis der CaaSpa GmbH zu erstatten. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, geringere Kosten nachzuweisen.

Die CaaSpa GmbH haftet in Fällen der groben Fahrlässigkeit oder des Vorsatzes nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die CaaSpa GmbH haftet ausschließlich nach dem Produkthaftungsgesetz wegen schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.

Der Schadensersatzanspruch wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist auf eine Monatsgebühr des gebuchten Dienstes beschränkt.

3 Erweiterter Support

3.1 Produktbeschreibung & Gültigkeit

Für eine einheitliche und nachvollziehbare Supportstruktur bieten wir Ihnen verschiedene Supporttarife zur Auswahl. Sie erhalten damit vollständige Transparenz, welche Leistungen in dem jeweiligen Paket beinhaltet sind. Die Supporttarife gelten global pro Kundennummer. Besitzt der Kunde mehrere Produkte unter verschiedenen Kundennummern, so sind die Support-Tarife für jede Kundennummer gesondert zu buchen.

3.2 Support Tarife

	Erweiterter Support	Support Paket 60	Support Paket 240	Support Paket 480
Geschäftszeiten*	Mo-Fr, 8-17 Uhr	Mo-Fr, 8-17 Uhr	Mo-Fr, 8-17 Uhr	Mo-Fr, 8-17 Uhr
Supportzeit	24x7	24x7	24x7	24x7
Reaktionszeit	12 Stunden	6 Stunden	6 Stunden	6 Stunden
Abrechnungsart	On-Demand	Inklusiv Minuten	Inklusiv Minuten	Inklusiv Minuten
Abrechnungstakt (innerhalb/außerhalb der Geschäftszeiten)	30 / 60 Minuten	30 / 60 Minuten	15 / 30 Minuten	15 / 15 Minuten
Inklusiv Minuten**	keine	60 Minuten	240 Minuten	480 Minuten
Je weitere Supportstunde***	100,00 Euro	100,00 Euro	100 Euro	100 Euro
Preis pro Monat***	./.	49,00 Euro	159,00 Euro	299,00 Euro
Laufzeit	./.	3 Monate	3 Monate	3 Monate

* außerhalb der Geschäftszeiten können Sie neue Aufträge per Email bzw. Ticketsystem platzieren. Die Durchführung erfolgt in diesem Zeitraum durch den Bereitschaftsdienst. Bitte beachten Sie, dass ggf. nicht alle Dienstleistungen außerhalb der Geschäftszeiten angeboten werden können. Sonntags und an bundeseinheitlichen sowie gesetzlichen Feiertagen des Bundesland Baden-Württemberg nur Entstörungsdienst.

**Nicht genutzte Inklusiv Minuten verfallen am Ende des Vertragsmonats.

*** Alle Preis inkl. der in Deutschland gesetzlichen MwSt. in Höhe von 19%

3.3 Sonstige Bestimmungen

Alle Support-Tarife beinhalten im Standard das Service Level Agreement. Des Weiteren gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der CaaSpa GmbH