

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

E **BESONDERER TEIL** **WARTUNG UND SUPPORT**

I **Vertragsgegenstand**

Lern.link bietet dem Kunden umfassende Dienstleistungen im Rahmen eines E-Learning-Projektes an, unter anderem Wartung und Support. Eine aktuelle Beschreibung der angebotenen Wartungs- und Supportleistungen findet sich auf <https://lern.link>

Lern.link bietet dem Kunden folgende Dienstleistungen modular an:

1 **Wartung**

Lern.link bietet dem Kunden gegen gesonderte Vergütung Wartung der gelieferten Lern.link LMS-Software an, um die Verwendbarkeit und Betriebssicherheit der Lern.link LMS-Software zu erhalten.

Dazu gehört die Fehlerbehebung der bereitgestellten Lern.link LMS-Software und die Aufrechterhaltung der Performance der gelieferten Software durch Updates.

2 **Support**

2.1 Lern.link bietet dem Kunden gegen gesonderte Vergütung Support für die zu liefernde oder gelieferte Lern.link LMS Software an.

Support beinhaltet Hilfe bei der Bedienung und Handhabung des Lern.link LMS-Software-Systems sowie im Falle einer Störung Eingrenzung des Problems und Erarbeitung möglicher Handlungsmöglichkeiten für den Kunden.

Support umfasst insbesondere

- (1) Einrichten einer Live-Umgebung
- (2) Remote-Betreuung bei technischen Fragen
- (3) Administration bei laufendem Betrieb
- (4) Endnutzer-Support per E-Mail, Forum und Telefon
- (5) Upgrades zur jeweils aktuellsten Version
- (6) Sicherung / Wiederherstellung von Daten

2.2 Lern.link unterscheidet zwei verschiedene Supportmodelle:

- (1) Support im Rahmen eines zwischen Lern.link und dem Kunden vereinbarten Support-Kontingents anlässlich der Durchführung eines Lern.link LMS-Projektes durch Lern.link

(2) aufwandsbezogener Support

- 2.3** Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die sich aus Gründen höherer Gewalt oder anderer für lern.link unabwendbarer Umstände oder aufgrund von Umständen im Verantwortungsbereich des Kunden ergeben, sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

III Supportanfragen

Supportanfragen sind per E-Mail an support@lernlink.de zu richten.

IV Leistungszeit

- 1 Der Support steht dem Kunden von Montag bis Freitag außer an bundeseinheitlichen Feiertagen in der Zeit von 8.00 Uhr – 17.00 Uhr zur Verfügung.
- 2 Lern.link wird eine erste Reaktion binnen zweier Werktagen nach Eingang der Anfrage des Kunden anstreben.
- 3 Innerhalb einer angemessenen Frist wird lern.link eine Störungsanalyse und die Dauer der Störungsbeseitigung mitteilen.

V Leistungsort

- 1 Die Supportleistungen werden durch lern.link via E-Mail, Forum oder Telefon erbracht. Die entsprechenden Kontaktdaten werden dem Kunden mit Abschluss der Leistungsvereinbarung bekannt gegeben.
- 2 Support-Leistungen von lern.link können auf Anforderung des Kunden gegen Vergütung vor Ort erbracht werden.

VI Leistungserbringung

- 1 Lern.link tritt als erster Ansprechpartner des Kunden und seiner Endnutzer auf.
- 2 Ein bestimmter Erfolg durch lern.link ist nicht geschuldet.
- 3 Die Beseitigung von Fehlern und Störungen ist nur geschuldet, soweit dies mit wirtschaftlich zumutbarem Aufwand für lern.link möglich ist.