

SUPPORTBEDINGUNGEN & LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1. Supportleistungen

- 1.1 Im Rahmen des SaaS-Vertrages stellt Seatti dem Auftraggeber die hier beschriebenen Supportleistungen nach Maßgabe der in den folgenden beschriebenen Bedingungen zur Verfügung.
- 1.2 Die Supportleistungen werden mit Aufnahme des Regelbetriebes, spätestens jedoch sechs (6) Wochen nach Vertragsbeginn, erbracht. Im Rahmen der vorherigen Onboarding-Phase stellt Seatti dem Auftraggeber einen Onboarding Manager zur Verfügung, der von Montag bis Freitag (mit Ausnahme bundeseinheitlicher gesetzlicher Feiertage) zwischen 10.00 Uhr und 17.00 Uhr zentraleuropäische Zeit (CET) erreichbar ist.
- 1.3 Für Supportanforderungen der Kategorien 4 und 5 (gemäß Ziffer 3.2) stellt Seatti dem Auftraggeber pro Kalendermonat im Hybrid Specialist-Paket eine (1) Stunden Customer Support und im Hybrid Pioneer-Paket drei (3) Stunden Customer Support ohne zusätzliche Kosten zum Abruf zur Verfügung.
- 1.4 Sofern der Auftraggeber das monatliche Kontingent gemäß Ziffer 1.3 überschreitet, werden darüber hinaus erbrachte Supportleistungen mit 125,00 EUR netto pro angefangene Stunde abgerechnet. Auf Anfrage kann ein erweitertes monatliches Kontingent an Supportstunden vereinbart werden.
- 1.5 Die Übertragung von nicht abgerufenen Supportstunden in nachfolgende Kalendermonate oder an andere Seatti-Kunden ist ausgeschlossen.
- 1.6 Der Support wird ausschließlich Remote erbracht. Sollten im Rahmen der Supportanfragen Vor-Ort-Termine beim Auftraggeber notwendig sein, so werden diese, nach vorheriger Absprache, grundsätzlich gemäß einem gesonderten Auftrag durch Seatti angeboten.

2. Anforderung von Leistungen

- 2.1 Die Anforderung von Leistungen von Seatti durch den Auftraggeber erfolgt ausschließlich durch vom Auftraggeber benannte Key-User.
- 2.2 Die Benennung von Personen als Key-User setzt voraus, dass diese über ausreichende Softwarekenntnisse verfügen. Vor der Anforderung einer Leistung im Hinblick auf aufgetretene Fehler, Schwierigkeiten oder sonstige Probleme gemäß der Kategorien 1 bis 3 (gemäß Ziffer 3.2) (nachfolgend zusammenfassend „Probleme“) muss der Auftraggeber sicherstellen, dass
 - 2.2.1 alle vorgesehenen Maßnahmen zur Problemerkennung und -eingrenzung durchgeführt und Bedienungsfehler ausgeschlossen wurden;
 - 2.2.2 eine Problembeschreibung (einschließlich Datum, Uhrzeit, Symptome, Screenshot) und andere zweckdienliche Informationen den Mitarbeitern von Seatti zur Verfügung gestellt werden können;
 - 2.2.3 eine ausreichend definierte Problem- und Aufgabenbeschreibung den Mitarbeitern von Seatti zur Verfügung gestellt werden kann.

- 2.3 Bei Fehlern, die nicht reproduzierbar sind, stellt der Auftraggeber eine ausreichende Fehlerbeschreibung für die Rekonstruktion des Fehlers zur Verfügung, soweit dies technisch möglich ist. Stellt der Auftraggeber ein derartiges Testbeispiel nicht zur Verfügung, ist Seatti in Bezug auf den nichtreproduzierbaren Fehler von ihren Verpflichtungen nach diesem Vertrag befreit.
- 2.4 Der Support von Seatti steht namentlich benannten Kontaktpersonen des Auftraggebers in der Zeit von Montag bis Freitag von 10.00 Uhr bis 17.00 Uhr zentraleuropäische Zeit (nicht an bundeseinheitlichen Feiertagen) zur Verfügung (nachfolgend als Supportzeit bezeichnet). Kontaktpersonen bezeichnet dabei bis zu drei (3) namentlich vom Auftraggeber benannte MitarbeiterInnen, die ausschließlich befugt sind, Supportanfragen an Seatti zu richten.
- 2.5 Der Support von Seatti ist auf Deutsch und Englisch verfügbar.
- 2.6 Um eine Bearbeitung der Supportanfragen zu gewährleisten, haben Supportanfragen ausschließlich über das Supportformular von Seatti zu erfolgen. Die jeweils gültige URL des Supportformulars wird den benannten Kontaktpersonen des Auftraggebers seitens Seatti zur Verfügung gestellt.
- 2.7 Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle angeforderten Informationen, Unterlagen und Dokumente, die für Seatti im Rahmen der Umsetzung der Anforderung relevant sind, zur Verfügung zu stellen. Seatti wird den Auftraggeber über Art und Umfang der benötigten Informationen in Kenntnis setzen.
- 2.8 Meldungen, die nicht nach Maßgabe dieser Bedingungen erfolgen, gelten als nicht erfolgt.
- 2.9 Fordert der Auftraggeber Leistungen nicht gemäß dieser Bedingungen an, ist Seatti berechtigt, die in den Allgemeinen Nutzungsbedingungen festgelegten, für Fälle der Verletzung von Mitwirkungs-, Beistell- und Sorgfaltspflichten vorgesehenen Rechte geltend zu machen, insbesondere dadurch entstehende Mehraufwendungen gemäß Ziffer 4.3 Allgemeine Nutzungsbedingungen gesondert in Rechnung zu stellen.
- 2.10 Ordnungsgemäße Meldungen werden von Seatti einschließlich der Bearbeitungshistorie in einem internen Ticket-System dokumentiert.
- 2.11 Außerhalb der Supportzeiten eingehende Meldungen gelten als zu Beginn der nächsten Supportzeit eingegangen. Die Bearbeitung erfolgt während des nächsten Supportzeitraums.

3. Reaktionszeiten

3.1 Jede eingehende Supportanfrage wird einer Kategorie zugeordnet. Die Reaktionszeiten richten sich nach der entsprechenden Kategorie der Anfrage.

3.2 Supportkategorien

Kategorie	Einstufung	Beschreibung der Kategorie	Reaktionszeit	Anmerkungen zur Bearbeitung der Supportfälle
1	Kritisch	<p>Ein Fehler der Kategorie 1 liegt vor, wenn die Nutzung der App oder von großen Teilen hiervon, unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt ist.</p> <p>Bsp.: App nicht zugänglich oder Ausfall einzelner Kernfeatures wie der Schreibtischbuchung</p>	2 Stunden	Die Bearbeitung erfolgt unverzüglich, um die durchschnittliche Verfügbarkeit der Lösung (gemäß der Nutzungsbedingungen von Seatti) zu gewährleisten.
2	Medium	<p>Ein Fehler der Kategorie 2 liegt vor, wenn die Nutzung der App nicht unmittelbar und/oder nicht bedeutend/erheblich beeinträchtigt wird (Lösung ist über einen Workaround nutzbar).</p> <p>Bsp.: fehlende Kalenderwochen, aber über Tagesansicht erreichbar oder Meetingraumbuchungen werden in Outlook angezeigt, aber nicht in Collab&Connect</p>	4 Stunden	Die Bearbeitung erfolgt in Abhängigkeit des Sprint-Status des Development-Teams (in der Regel innerhalb von 4-6 Wochen)
3	Niedrig	<p>Ein Fehler der Kategorie 3 liegt vor, wenn er nicht in eine der o.g. Kategorien eingeordnet werden kann und die Nutzbarkeit der App in vollem Umfang gegeben</p>	2 Arbeitstage	Die Bearbeitung erfolgt nach Reihenfolge des zeitlichen Eingangs (gemeinsame Support-Pipeline für alle Seatti-Kunden) – die Dauer ist

		ist. Bsp.: Einfache Rechtschreibfehler im User-Frontend		daher abhängig vom Aufwand der Anfrage und des allgemeinen Supportvolumens
4	Niedrig	Anpassungswünsche, die kundenseitig nicht über das Admin Panel umsetzbar sind. Bsp.: Umstrukturierung von Bestandsressourcen	8 Stunden	Die Bearbeitung erfolgt innerhalb von 8 Arbeitstagen.
5	Optional	Anpassungswünsche, die kundenseitig über das Admin Panel umsetzbar sind. Bsp.: De-Aktivierung von (einzelnen) Arbeitsplätzen	2 Arbeitstage	Die Bearbeitung erfolgt nach Reihenfolge des zeitlichen Eingangs (gemeinsame Support-Pipeline für alle Seatti-Kunden) – die Dauer ist daher abhängig vom Aufwand der Anfrage und des allgemeinen Supportvolumens.

3.3 Die Klassifizierung erfolgt gemäß den oben genannten Kategorien durch Seatti, basierend auf der Fehler- oder Anforderungsbeschreibung des Auftraggebers.

3.4 Klassifizierungen von Supportanfragen, die seitens des Auftraggebers vorgenommen werden, sind für Seatti nicht bindend.

3.5 Seatti behält sich ausdrücklich das Recht vor, die Klassifizierung nach Dringlichkeit einer Supportanfrage gegebenenfalls im Verlauf der Bearbeitung anzupassen und zu korrigieren. Seatti wird dem Auftraggeber auf Wunsch eine unverbindliche Einschätzung, zu der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich benötigten Zeit geben.

4. LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Im Rahmen des vereinbarten SaaS-Vertrages stellt Seatti dem Auftraggeber die Lösung Collab&Connect mit folgenden Features zur Verfügung:

Modul	Lizenzpaket			Zusatzmodule	
	Hybrid Lite	Hybrid Specialist	Hybrid Enterprise	Konferenzräume	Besuchermanagement
MS Teams-Integration	✓	✓	✓	✓	✓
Arbeitsplatzbuchung	✓	✓	✓		✓

Stellvertreter-und Gruppenbuchung		✓	✓		✓
Treffen-Funktion	✓	✓	✓		
Admin Panel und Analytics Dashboard	✓	✓	✓		
Raumbuchung		✓	✓		✓
Parkplatzbuchung		✓	✓		✓
Smarte 1-Klick Buchung		✓	✓		
Büroankündigungen		✓	✓		
Check-In Assistent		✓	✓		
Teambuchungen			✓	✓	✓
Feste Arbeits- und Parkplätze			✓		
Buchungs- und Störungsmanagement			✓		
Rollenbasierte Berechtigungen		✓	✓	✓	✓
Erstellen von Suborganisationen			✓		
Serienbuchungen			✓		✓
Social Nudging Benachrichtigungen			✓		
Interessensbasiertes Lunch Roulette			✓		
Erst- und Brandschutz Helfer finden			✓		
Priorisierte Buchungen			✓		
Büopräsenz Analysen			✓		
Bestellung von Catering Menüoptionen inkl. Preise und Kostenstelle				✓	
Auswahl von Bestuhlungsoptionen				✓	

Vorausbuchungsfristen und Rüstzeiten				✓	
Trennbare Räume				✓	
Einladung externer Gäste					✓
Versendung von auszufüllenden Formularen an externe Gäste					✓
Übersicht der täglichen externen Gäste					✓
Einchecken der Gäste					✓
Buchung von Sitz- und Parkplätzen sowie Meetingräumen für Externe					✓

4.1 Weiterentwicklung bestehender Features und neue Funktionalitäten

Seatti plant, die Lösung Collab&Connect fortlaufend weiterzuentwickeln, um stets eine große Bandbreite der Kundenanforderungen abzudecken. Seatti behält sich das ausschließliche Recht vor, im Einzelfall zu entscheiden, ob es sich um eine Weiterentwicklung bestehender Features, welche vom vereinbarten Leistungsumfang erfasst sind, oder um ein neu entwickeltes Feature, dessen Nutzung gegen eine zusätzliche Lizenzgebühr angeboten wird, handelt. Der Auftraggeber ist nicht verpflichtet, weitere Lizenzen für gebührenpflichtige Funktionsmodule nachzukaufen, sofern er diese Module nicht nutzen möchte.