

Support Terms

Diese Support Terms stellen Supplemental Terms zu den Terms of Service (ToS) dar und gelten ausschließlich, soweit der Kunde Services abonniert, für die Support Terms in einer einschlägigen Order Form einbezogen sind.

1. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

- 1.1 Diese Support Terms regeln die Erbringung der Support-Leistungen durch MPMX für die vom Kunden abonnierten Services.
- 1.2 Support-Leistungen bestehen aus Störungsbehebungsleistungen und allgemeinen Support-Leistungen gemäß den Definitionen in den ToS.
- 1.3 Support-Leistungen beziehen sich ausschließlich auf die von MPMX bereitgestellten Services. Support für Infrastruktur Dritter, vom Kunden verwaltete Umgebungen oder Drittanbieter-Software (einschließlich Hosting-Umgebungen, Betriebssystemen, Netzwerken oder Kundenintegrationen) ist nicht eingeschlossen, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart ist.
- 1.4 Soweit Services auf Qlik-Cloud-Infrastruktur angewiesen sind, hängt die Service-Verfügbarkeit dieser Infrastruktur von der betrieblichen Verfügbarkeit von Qlik Cloud und zugehörigen Drittanbietern für Hosting ab, die außerhalb des zumutbaren Einflussbereichs von MPMX liegen.

2. Support-Kanäle und Ticket-Einreichung

- 2.1 Der Kunde kann Support-Leistungen ausschließlich anfordern über:
 - Service-Portal: <https://mehrwerk.net/support>
 - E-Mail: support@mpmx.com
 - Telefon: +49 721 9579462 66
- 2.2 Support-Anfragen vom Kunden müssen mindestens enthalten:
 - (i) eine hinreichend detaillierte Beschreibung des Problems, die eine Reproduktion oder technische Analyse ermöglicht;
 - (ii) Kontaktdaten einer verantwortlichen technischen Ansprechperson;
 - (iii) eine vorläufige Severity-Einstufung durch den Kunden.
- 2.3 MPMX kann zusätzliche Informationen anfordern, die für die Diagnose vernünftigerweise erforderlich sind. Die Bearbeitung beginnt erst, sobald ausreichende Informationen vorliegen.
- 2.4 MPMX nimmt die abschließende Severity-Einstufung nach billigem Ermessen vor.

3. Severity-Kategorien

- Severity 1 – Critical Incident
Vollständige Nichtverfügbarkeit zentraler produktiver Services ohne zumutbaren Workaround.
- Severity 2 – Major Incident
Wesentliche Beeinträchtigung der produktiven Nutzung bei nur eingeschränkt verfügbarem Workaround.
- Severity 3 – Standard Request
Alle übrigen Vorfälle, Konfigurationsfragen oder General-Support-Anfragen.

4. Support Hours

- 4.1 Support-Leistungen werden während der Support Hours gemäß Definition in den ToS erbracht.
- 4.2 Deutsche gesetzliche Feiertage sowie Feiertage am Sitz von MPMX sind ausgenommen.
- 4.3 Reaktionszeiten laufen ausschließlich während der Support Hours.
- 4.4 Außerhalb der Support Hours eingehende Anfragen gelten als zu Beginn der nächsten Support-Hours-Periode eingegangen.

5. Initiale Reaktionsziele

- 5.1 MPMX bestätigt den Eingang und beginnt die Analyse innerhalb von:

- Severity 1: 4 (vier) Support Hours
- Severity 2: 2 (zwei) Werktage
- Severity 3: 5 (fünf) Werktage

5.2 Reaktionszeiten stellen lediglich initiale Reaktionsziele dar und sind keine garantierten Lösungszeiten.

5.3 Reaktionszeiten sind keine Service-Level-Garantien.

6. Abhängigkeiten von SaaS und Qlik Cloud

6.1 Für SaaS-Services, die auf Qlik Cloud gehostet werden oder auf Qlik Cloud angewiesen sind:

6.2 Service-Verfügbarkeit, Ausfälle oder Performance-Einbußen, die durch Qlik-Cloud-Infrastruktur, Internetkonnektivität, Hyperscaler-Dienste oder sonstige Drittabhängigkeiten verursacht werden, liegen außerhalb der unmittelbaren operativen Kontrolle von MPMX.

6.3 MPMX wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, die Vorfallsbearbeitung mit dem jeweiligen Anbieter zu koordinieren, garantiert jedoch keine Lösungszeiten für Vorfälle Dritter.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden

7.1 Der Kunde hat bereitzustellen:

- qualifizierte technische Ansprechpersonen;
- erforderliche Systemzugänge, soweit erforderlich;
- Logs und Diagnoseinformationen; und
- Umsetzung angemessener Workaround-Anweisungen.

7.2 Eine unterbliebene zumutbare Mitwirkung kann die Reaktionszeiten aussetzen.

8. Eingeschlossener und kostenpflichtiger Support

8.1 Störungsbehebungsleistungen, die Mängel der Services betreffen, sind durch die in der einschlägigen Order Form vereinbarten Fees abgedeckt.

8.2 Allgemeine Support-Leistungen, einschließlich (i) Beratung; (ii) Konfigurationsunterstützung; (iii) Datenanalyse-Unterstützung; (iv) schulungsnahen Unterstützungsleistungen; (v) individueller Untersuchungen; und (vi) Support für vom Kunden verwaltete Infrastruktur, können auf Time-&-Material-Basis zu den jeweils aktuellen Stundensätzen von MPMX abgerechnet werden, sofern nicht anders vereinbart.

9. Reise- und Spesenkosten

Soweit Vor-Ort-Support vom Kunden angefordert oder technisch erforderlich ist, trägt der Kunde angemessene Reise- und Übernachtungskosten. Angemessene Kosten umfassen insbesondere (i) öffentliche Verkehrsmittel 1. Klasse; (ii) EUR 0.60 pro Kilometer für Autofahrten; (iii) Hotelkosten für Standardzimmer bis zu EUR 175.00 netto pro Nacht; und (iv) Economy-Flüge (unter 5 Stunden) oder Business Class (ab 5 Stunden).

10. Abrechnung der Support-Leistungen

10.1 Kostenpflichtige Support-Leistungen und erstattungsfähige Auslagen werden monatlich nachschüssig abgerechnet.

10.2 Rechnungen sind innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab Rechnungsdatum zahlbar, sofern nicht anders vereinbart.

11. Support-Beschränkungen

MPMX ist nicht verantwortlich für (i) Datenfehler auf Seiten des Kunden; (ii) Konfigurationsfehler vom Kunden; (iii) nicht unterstützte Drittanbieter-Integrationen; (iv) Ausfälle der Infrastruktur des Kunden; (v) Ausfälle von durch den Kunden verwalteten Hosting-Umgebungen; und/oder (vi) Ausfälle, die durch Qlik Cloud oder andere Drittanbieter verursacht werden, soweit zwingendes Recht nichts anderes vorschreibt.

Diese Support Terms gelten ab dem Datum ihrer Veröffentlichung. Letzte Aktualisierung: 01. Juni 2026.