basebox
KI-Plattform

Anlage: Support und Service-Level

Zum Software-Lizenzvertrag basebox KI-Plattform

Version: 12. November 2026

1. Geltung dieser Anlage

(1) Diese Anlage regelt den Standard-Support, die Updates und die Service-Level für die basebox KI-Plattform.

(2) Diese Anlage gilt für jeden Software-Lizenzvertrag basebox KI-Plattform, ohne dass es einer gesonderten Einbeziehung im Angebot bedarf. Sie ist die Support-Anlage im Sinne von § 6 Abs. 2 und § 8 Abs. 2 des Software-Lizenzvertrags.

(3) Diese Anlage ist kein eigenständiger Vertrag. Sie ergänzt den Software-Lizenzvertrag basebox KI-Plattform.

(4) Soweit im Angebot nichts Abweichendes vereinbart ist, gilt diese Anlage für alle Betriebswege. Diese Anlage bezeichnet die Betriebswege wie die Website von basebox:
a) „Cloud“,
b) „Server, Betrieb durch basebox“,
c) „Server, Betrieb durch die IT des Kunden“.

(5) „Server“ im Sinne dieser Anlage ist sowohl ein Server von basebox als auch Hardware, die der Kunde selbst beschafft. Ein Server mit Betrieb durch basebox kann beim Kunden oder in einem Rechenzentrum stehen.

2. Standard-Support

(1) Standard-Support ist in der Jahreslizenz enthalten. Bei einer Kauflizenz gilt Absatz 2.

(2) Bei einer Kauflizenz sind Standard-Support und Updates im ersten Jahr enthalten. Ab dem zweiten Jahr sind sie mit der jährlichen Gebühr für Updates und Support nach Preisliste abgegolten (derzeit 20 % der Jahreslizenz). Die Gebühr ist freiwillig; der

Kunde kann sie mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres beenden. Ohne diese Gebühr besteht kein Anspruch auf Standard-Support und Updates; das unbefristete Nutzungsrecht bleibt davon unberührt. Beim Server mit Betrieb durch basebox setzt der Betrieb voraus, dass die Gebühr vereinbart ist (Anlage „Server, Betrieb durch basebox“, Ziffer 3 Abs. 1).

(3) Der Standard-Support umfasst:
a) Support per E-Mail an support@basebox.ai oder über das Ticketsystem von basebox während der Support-Zeiten,
b) Unterstützung bei technischen Fragen zur Nutzung der basebox KI-Plattform,
c) Unterstützung bei reproduzierbaren Softwarefehlern,
d) Bereitstellung von Software-Updates und Sicherheits-Patches,
e) Behebung von Fehlern der basebox KI-Plattform im Rahmen der Updates,
f) Zugriff auf die verfügbare Produktdokumentation.

(4) Support-Zeiten sind Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von basebox. Werktage im Sinne dieser Anlage sind die Tage Montag bis Freitag mit Ausnahme dieser Feiertage.

(5) Der Support wird in deutscher und englischer Sprache erbracht.

(6) Die erste Rückmeldung erfolgt innerhalb eines Werktags. basebox bearbeitet Supportfälle nach Schweregrad priorisiert (Ziffer 4).

(7) Erste Rückmeldung bedeutet die erste qualifizierte Rückmeldung durch basebox. Eine Lösung des gemeldeten Problems innerhalb dieser Zeit ist damit nicht geschuldet.

3. Weg zum Support

(1) Supportanfragen richtet der Kunde per E-Mail an support@basebox.ai oder über das Ticketsystem von basebox.

(2) basebox kann zusätzlich weitere Supportkanäle bereitstellen.

(3) Der Kunde benennt geeignete Ansprechpartner für technische und fachliche Supportfragen.

4. Schweregrade von Supportfällen

(1) basebox ordnet jeden Supportfall einem von vier Schweregraden zu (kritisch, hoch, normal, niedrig) und priorisiert ihn nach Schweregrad und Auswirkung auf den Betrieb.

(2) Die Einordnung erfolgt durch basebox unter Berücksichtigung der Angaben des Kunden.

Schweregrad	Beschreibung	Beispiel
Kritisch	Wesentliche produktive Nutzung ist nicht möglich	System nicht erreichbar, zentrale Kernfunktion vollständig ausgefallen
Hoch	Wesentliche Funktion ist erheblich beeinträchtigt	Kernfunktion gestört, Nutzung nur eingeschränkt möglich
Normal	Einzelne Funktion ist beeinträchtigt	Fehler in Teilfunktion, Umgehungslösung vorhanden
Niedrig	Allgemeine Frage oder geringfügige Einschränkung	Bedienfrage, Dokumentationsfrage, kosmetischer Fehler

(3) Der Kunde unterstützt basebox bei der Einordnung durch eine möglichst genaue Fehlerbeschreibung.

(4) Die Einordnung kann angepasst werden, wenn sich Auswirkungen oder Ursachen im Verlauf der Bearbeitung ändern.

5. Bearbeitung von Supportfällen

(1) basebox bearbeitet Supportfälle mit angemessener Sorgfalt und unter Berücksichtigung von Schweregrad, Komplexität und Verfügbarkeit der erforderlichen Informationen.

(2) basebox schuldet keine bestimmte Lösungszeit oder Wiederherstellungszeit, sofern dies nicht als erweiterter Service-Level nach Ziffer 9 vereinbart ist.

(3) Wo nötig, stellt basebox zunächst eine zumutbare Umgehungslösung bereit, insbesondere wenn eine unmittelbare Fehlerbehebung nicht möglich oder nicht angemessen ist.

(4) Die Bearbeitung setzt voraus, dass der Kunde alle für die Analyse erforderlichen Informationen, Logs, Fehlermeldungen, Systemstände, Konfigurationen und Ansprechpartner bereitstellt.

(5) Verzögerungen, die auf unvollständige Informationen, fehlende Mitwirkung, fehlende Zugänge oder nicht verfügbare Ansprechpartner des Kunden zurückzuführen sind, liegen nicht im Verantwortungsbereich von basebox.

6. Updates und Sicherheits-Patches

(1) Software-Updates und Sicherheits-Patches für die basebox KI-Plattform sind in der Lizenz enthalten. Bei einer Kauflizenz gilt Ziffer 2 Abs. 2.

(2) basebox stellt Updates in allen Betriebswegen bereit. Wer Updates einspielt, richtet sich nach dem vereinbarten Betriebsweg.

(3) In der Cloud spielt basebox Updates ein.

(4) Beim Server, Betrieb durch basebox, spielt basebox Updates für Betriebssystem, Plattform und KI-Modelle ein, soweit die Infrastruktur, in der der Server steht, die erforderlichen Zugänge ermöglicht.

(5) Beim Server, Betrieb durch die IT des Kunden, spielt der Kunde Updates ein. Dringende Sicherheitsupdates prüft der Kunde unverzüglich.

(6) Dringende Sicherheitsupdates kann basebox kurzfristig bereitstellen oder einspielen, soweit dies nach dem jeweiligen Betriebsweg möglich ist; in der Cloud auch außerhalb geplanter Wartung.

(7) basebox kann Support und Fehlerbehebung davon abhängig machen, dass eine noch unterstützte Version der basebox KI-Plattform verwendet wird.

7. Betrieb, Überwachung und Wartung nach Betriebsweg

(1) In der Cloud verantwortet basebox den Betrieb der von basebox bereitgestellten Umgebung im vereinbarten Umfang.

(2) In der Cloud und beim Server, Betrieb durch basebox, überwacht basebox die basebox KI-Plattform automatisch rund um die Uhr; beim Server, Betrieb durch basebox, die Software, soweit die Infrastruktur, in der der Server steht, die

erforderlichen Zugänge ermöglicht. Störungen bearbeitet basebox in den Support-Zeiten. Eine Bereitschaft außerhalb der Support-Zeiten besteht nicht; die automatische Überwachung begründet keine Pflicht, außerhalb der Support-Zeiten tätig zu werden.

(3) Beim Server, Betrieb durch basebox, gelten Support und Service-Level nur insoweit, wie die Infrastruktur des Kunden oder des von ihm gewählten Rechenzentrums, die Zugänge, Wartungsfenster, Freigabeprozesse und die Mitwirkung des Kunden dies ermöglichen. Einzelheiten regelt die Anlage „Server, Betrieb durch basebox“.

(4) Beim Server, Betrieb durch die IT des Kunden, bezieht sich der Support auf die basebox KI-Plattform, nicht auf die kundenseitige Infrastruktur oder den kundenseitigen Betrieb. Die Überwachung obliegt dem Kunden.

(5) Geplante Wartung kündigt basebox in der Cloud rechtzeitig an. Beim Server, Betrieb durch basebox, stimmt basebox geplante Wartung mit dem Kunden ab.

(6) Regelmäßige Betriebsberichte gehören nicht zum Standard-Support. Berichte nach Wartungsfenstern beim Server mit Betrieb durch basebox regelt die Anlage „Server mit Betrieb durch basebox“.
(7) Sicherung: In der Cloud sichert basebox die Umgebung des Kunden täglich, bewahrt die Sicherungen 7 Tage auf und sichert vor jedem Update zusätzlich; eine Aufbewahrung von 30 Tagen und eine verschlüsselte Kopie in einem zweiten Rechenzentrum in Deutschland richtet basebox derzeit ein. Beim Server, Betrieb durch basebox, richtet basebox die Sicherung ein, hält eine dritte Kopie im Rechenzentrum der noris network AG in Nürnberg und prüft einmal im Quartal die Wiederherstellung mit Bestätigung in Textform, ohne gesonderte Vergütung; Einzelheiten regelt die Anlage zu diesem Betriebsweg. Beim Server, Betrieb durch die IT des Kunden, schaltet der Kunde die in der basebox KI-Plattform eingebaute Sicherung ein und sichert nach der Produktdokumentation auf einen eigenen Speicher.

(8) Für die Hardware eines Servers von basebox gilt der Servicevertrag, den der Kunde mit dem Hardware-Partner FAST LTA GmbH abschließt; er ist nicht Gegenstand dieser Anlage. Für Hardware, die der Kunde selbst beschafft, gelten seine Verträge mit deren Lieferanten.

(9) Störungen, die durch Kundeninfrastruktur, kundenseitige Konfiguration, kundenseitige Sicherheitsvorgaben, fehlende Updates, Netzwerk, Hardware, Drittsoftware oder externe Systeme verursacht werden, liegen nicht im Verantwortungsbereich von basebox.

(10) Aufwand für Analyse oder Behebung von Ursachen außerhalb des Verantwortungsbereichs von basebox kann als Professional Services berechnet werden, sofern der Kunde diesen Aufwand beauftragt oder die Ursache nicht eindeutig im Verantwortungsbereich von basebox liegt.

8. Nicht vom Standard-Support umfasst

(1) Nicht vom Standard-Support umfasst sind, sofern nicht ausdrücklich vereinbart:
a) Bereitschaft außerhalb der Support-Zeiten, insbesondere rund um die Uhr,
b) garantierte Reaktionszeiten über Ziffer 2 Abs. 6 hinaus,
c) garantierte Lösungszeiten,
d) garantierte Wiederherstellungszeiten,
e) eine zugesicherte Mindestverfügbarkeit,
f) Incident Response über den Standard-Support hinaus,
g) Berichte nach Wartungsfenstern und regelmäßige Betriebsberichte,
h) Betrieb oder Fehlerbehebung kundenseitiger Infrastruktur, soweit nicht Server, Betrieb durch basebox, vereinbart ist,
i) neue Konnektoren und kundenspezifische Schnittstellen,
j) Migrationen,
k) individuelle Anpassungen,
l) Inbetriebnahme in der IT des Kunden und Schulungen, soweit nicht im Angebot vereinbart,
m) Vor-Ort-Leistungen,
n) Unterstützung bei Drittsoftware oder externen Systemen,
o) Analyse oder Behebung von Fehlern, die durch den Kunden, Dritte oder nicht vereinbarte Systemänderungen verursacht wurden.

(2) Solche Leistungen können als Professional Services oder durch gesondertes Angebot beauftragt werden.

9. Erweiterte Service-Level

(1) Erweiterte Service-Level, insbesondere eine zugesicherte Verfügbarkeit, Bereitschaft rund um die Uhr und garantierte Reaktionszeiten, bietet basebox auf Wunsch an. Sie gelten nur, wenn sie ausdrücklich im Angebot oder in einer gesonderten Vereinbarung vereinbart sind.

(2) Erweiterte Service-Level können durch Servicepartner von basebox erbracht werden.

(3) Wird ein erweiterter Service-Level durch einen Servicepartner erbracht, kommt der entsprechende Vertrag direkt zwischen dem Kunden und dem Servicepartner zustande, sofern im Angebot nichts Abweichendes vereinbart ist.

(4) basebox vermittelt auf Wunsch den Erstkontakt zu geeigneten Servicepartnern.

(5) Eine eigene Verpflichtung von basebox für durch Servicepartner erbrachte Service-Level besteht nicht, sofern sie nicht ausdrücklich durch basebox übernommen wurde.

10. Verfügbarkeit

(1) basebox sagt keine Mindestverfügbarkeit zu, sofern sie nicht als erweiterter Service-Level nach Ziffer 9 vereinbart ist. Hochverfügbarkeit und ein Notfall-Rechenzentrum gehören nicht zum Leistungsumfang. Beim Server mit Betrieb durch basebox kann der Kunde als Option einen zweiten Standort (Standby) nach der Anlage „Server, Betrieb durch basebox“ beauftragen; er hält den Betrieb bei einer Störung der Hardware an einem zweiten Standort aufrecht.

(2) Beim Server hängt die Verfügbarkeit auch von der Infrastruktur ab, in der der Server steht.

(3) Zusagen zu Verfügbarkeit, Wiederherstellungszeiten oder Betriebszeiten, die über diese Anlage hinausgehen, sind nur verbindlich, wenn sie im Angebot oder in einer gesonderten Vereinbarung ausdrücklich vereinbart sind.

(4) Die Verfügbarkeit kann insbesondere beeinträchtigt werden durch:
a) geplante Wartung,
b) dringende Sicherheitsmaßnahmen,
c) höhere Gewalt,
d) Störungen des Internets oder externer Netze,
e) Störungen bei Drittanbietern,
f) Störungen der Kundeninfrastruktur,
g) fehlende Mitwirkung oder Freigaben des Kunden,
h) nicht unterstützte Versionen,
i) vertragswidrige Nutzung.

(5) Solche Einschränkungen gelten nicht als Verletzung eines Service-Levels, soweit basebox sie nicht zu vertreten hat.

11. Sicherheitsvorfälle

(1) Meldet der Kunde über den Support einen vermuteten Sicherheitsvorfall, prüft basebox den Sachverhalt im Rahmen des Standard-Supports.

(2) Betrifft der Sicherheitsvorfall personenbezogene Daten, gelten zusätzlich die Regelungen der Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

(3) Betrifft der Sicherheitsvorfall die Kundeninfrastruktur, kundenseitige Systeme oder kundenseitige Prozesse, bleibt der Kunde für Bewertung, Eindämmung, Meldung und Behebung verantwortlich.

(4) Betrifft ein Sicherheitsvorfall die basebox KI-Plattform, informiert basebox den Kunden unverzüglich, spätestens innerhalb von 12 Stunden nach Bekanntwerden.
(5) Weitergehende Incident-Response-Leistungen sind nur geschuldet, wenn sie gesondert vereinbart wurden.

12. Mitwirkung des Kunden

(1) Der Kunde stellt für Supportfälle geeignete technische und fachliche Ansprechpartner bereit.

(2) Der Kunde stellt die für Analyse und Bearbeitung erforderlichen Informationen bereit, insbesondere:
a) Fehlerbeschreibung,
b) Zeitpunkt und Häufigkeit des Fehlers,
c) betroffene Personen oder Funktionen,
d) Fehlermeldungen, Screenshots oder Logs,
e) System- und Versionsinformationen,
f) vorgenommene Änderungen,
g) Schritte, mit denen sich der Fehler nachvollziehen lässt, soweit möglich.

(3) Der Kunde gewährt erforderliche Zugänge, soweit diese für Support, Wartung oder Fehleranalyse notwendig und vereinbart sind.

(4) Der Kunde ist für die vorherige Sicherung seiner Daten verantwortlich, soweit Supportmaßnahmen auf kundenseitiger Infrastruktur erfolgen.

13. Ende des Supports

(1) Mit Ende des Software-Lizenzvertrags oder der Beauftragung endet der Anspruch auf Support. Bei einer Kauflizenz endet er außerdem, wenn die Gebühr für Updates und Support nach Ziffer 2 Abs. 2 nicht mehr vereinbart ist.

(2) Nach Vertragsende kann basebox Support-, Update-, Lizenz- oder Administrationszugänge deaktivieren. Das unbefristete Nutzungsrecht bei einer Kauflizenz bleibt unberührt; Zugänge, die für die Nutzung mit einer Kauflizenz nötig sind, bleiben aktiv.

(3) Unterstützungsleistungen nach Vertragsende bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und können als Professional Services berechnet werden.