Version: 27. Oktober 2026

Anhang: Supportleistungen

Präambel

BuildingMinds Schweiz AG („**BMS**“) entwickelt und betreibt eine Cloud-basierte Plattform für die Immobilienbranche (die „**BuildingMinds Plattform**“) und stellt bestimmte BuildingMinds Plattform Services in einem Software-as-a-Service-Modell bereit oder weist eines seiner verbundenen Unternehmen an, diese bereitzustellen. Dies umfasst insbesondere den Zugriff auf bestimmte Komponenten der BuildingMinds Plattform zur Nutzung und damit verbundene Supportleistungen (alle vorgenannten Leistungen zusammen werden nachfolgend als die „**BuildingMinds Plattform Services**“ bezeichnet), sowie weitere Dienstleistungen in diesem Zusammenhang, darunter Beratungs- und Integrationsleistungen („**Professional Services**“ und zusammen mit den BuildingMinds Plattform Services insgesamt „**Services**“). BuildingMinds Plattform Services werden dem Kunden von BMS oder einem seiner verbundenen Unternehmen bereitgestellt (das diese Leistungen erbringende Unternehmen wird nachfolgend als „**BuildingMinds**“ bezeichnet), auf der Grundlage eines Bezugsvertrags, z.B. eines Einzelvertrags für BuildingMinds Plattform Services unter Einbeziehung eines Rahmenvertrags für Services, einer Bestellung von BuildingMinds Plattform Services oder eines individuell ausgehandelten Vertrages für BuildingMinds Plattform Services (diese vertragliche Grundlage wird nachfolgend als „**Bezugsvertrag**“ bezeichnet).

1. Zweck

In der festen Überzeugung, dass Kunden dann von der BuildingMinds Plattform am meisten profitieren können, wenn sie auch Zugriff auf ein breites und effizientes Angebot von Supportleistungen haben, legt dieser Anhang („**Anhang Supportleistungen**“) die Bedingungen für die Bereitstellung entsprechender Supportleistungen an den Kunden („**Support**“) fest. Dieser Anhang Supportleistungen gilt ausschließlich für die im Bezugsvertrag beschriebene Software-as-a-Service Nutzung der BuildingMinds Plattform. Er gilt nicht für andere Teile der Services, insbesondere nicht für Professional Services.

2. Umfang des Supports

(1) Über den Support unterstützt BuildingMinds den Kunden durch Hilfestellungen zur Verbesserung der Benutzererfahrung sowie gibt Anleitungen auf Expertenebene und zur Fehlerbehebung bei Fragen und Problemen, die sich aus den folgenden BuildingMinds Plattform-bezogenen Kundenaktivitäten ergeben: (i) Konfigurationsproblemen mit der BuildingMinds Plattform, (ii) Nutzungsproblemen mit der BuildingMinds Plattform bei einer bestimmungsgemäßen Standard-Nutzung, (iii) Unterstützung im Hinblick auf neue allgemein verfügbare Versionen der BuildingMinds Plattform und zusammenhängende Funktionsänderungen. Darüber hinaus umfasst der Support eine Benutzerdokumentation, die den Kunden dazu befähigen soll, die BuildingMinds Plattform selbständig zu nutzen, um seine Ziele zu erreichen. Ferner kann der Kunde dem Support-Team von BuildingMinds Ideen und Vorschläge zur Verbesserung bestehender und Einführung neuer Features oder Funktionen der BuildingMinds Plattform unterbreiten, die dazu beitragen würden, die spezifischen Anwendungsfälle des Kunden schneller oder komfortabler zu lösen und dadurch die Benutzerfreundlichkeit der BuildingMinds Plattform und den Kundennutzen zu erhöhen.

(2) BuildingMinds steht für Antworten auf Supportanfragen in Abhängigkeit von der Fehlerkategorie (wie unten definiert) innerhalb der folgenden Servicezeiten („**Servicezeiten**“) zur Verfügung: Montag – Freitag, 9 bis 18 Uhr (GMT+1), ausgenommen Feiertage in Berlin, Deutschland.

© BuildingMinds. Alle Rechte vorbehalten.

3. Zugang zum Support

(1) Der Kunde kann über mehrere Kanäle auf den Support zugreifen, die BuildingMinds nach eigenem Ermessen ändern, ersetzen oder abschaffen kann. Derzeit stehen die folgenden Kanäle rund um die Uhr zur Verfügung:

a) Formular „Support erhalten“, das über das Benutzermenü innerhalb der BuildingMinds Plattform zugänglich ist;
b) Support Portal und
c) E-Mail: support@buildingminds.com.

(2) Das BuildingMinds Plattform Services Modul „Mieter-Insights“ ermöglicht den Nutzern keinen direkten Zugriff auf den Support. Nutzer, die ausschließlich Zugang zum BuildingMinds Plattform Services Modul „Mieter-Insights“ haben (Mieter des Kunden), müssen alle Support-Anfragen über den Nutzer eines anderen BuildingMinds Plattform Services Moduls stellen.

4. Support-Anfragen

(1) Es obliegt dem Kunden, bevor er sich an das Support-Team von BuildingMinds wendet, um Probleme im Zusammenhang mit der BuildingMinds Plattform zu melden, selbst angemessene Versuche zu unternehmen, um festzustellen, ob das Problem reproduzierbar ist. Bei der Kontaktaufnahme mit dem Support-Team von BuildingMinds zu solchen Problemen muss der Kunde so detaillierte und umfassende Informationen und Daten wie möglich bereitstellen, da detailliertere Informationen BuildingMinds helfen, ein Problem schneller zu untersuchen und anzugehen. Der Kunde stellt insbesondere Folgendes zur Verfügung:

a) Firmenname des Kunden, Name des Anfragenden, Telefonnummer und E-Mail-Adresse;
b) Angabe, ob sich die Meldung auf einen neuen oder einen bestehenden Fall bezieht, einschließlich der Fallnummer bei BuildingMinds im Falle eines bestehenden Falls;
c) Genaue Beschreibung des Problems, das BuildingMinds benötigt, um es zu analysieren und anzugehen, einschließlich (i) der erforderlichen Schritte zur Reproduktion des Problems und der dafür erforderlichen relevanten Daten; (ii) System-Output der BuildingMinds Plattform im Zusammenhang mit dem Problem, einschließlich des genauen Wortlauts aller mit dem Problem zusammenhängender Fehlermeldungen, (iii) weitere relevante Umstände beim Auftreten des Problems (z. B. Auftreten nach einem bestimmten Ereignis, einer Eingabe oder einer Aktion), (iv) zusätzliche Informationen, die von BuildingMinds angefordert werden;
d) Folgen des Problems, einschließlich der geschäftlichen Auswirkungen auf den Kunden und
e) Vorschlag der Fehlerkategorie (wie unten definiert).

(2) Bei Kontaktaufnahme mit dem Support-Team von BuildingMinds, um eine Verbesserung bestehender oder Einführung neuer Features oder Funktionen der BuildingMinds Plattform vorzuschlagen, stellt der Kunde insbesondere Folgendes zur Verfügung:

a) Firmenname des Kunden, Name des Anfragenden, Telefonnummer und E-Mail-Adresse;
b) Genaue Beschreibung des Vorschlags, einschließlich des Geschäftsproblems, das mit dem Vorschlag angegangen werden soll, und Einzelheiten dazu, wie sich die Verbesserung auf die Arbeit des Kunden auswirken wird;
c) Schätzung der erwarteten positiven Auswirkungen auf das Unternehmen des Kunden („Nice-to-Have“ / „Mittel“ / „signifikante Verbesserung“) und
d) Schätzung der erwarteten Nutzungsfrequenz des verbesserten oder neuen Features oder Funktion der BuildingMinds Plattform (tägliche Nutzung / gelegentliche Nutzung / seltene Nutzung).

© BuildingMinds. Alle Rechte vorbehalten.

5. Antwort auf Support-Anfragen

(1) Nach Eingang einer Support-Anfrage wird ein Support-Ticket erstellt, dem Meldenden eine Fallnummer mitgeteilt, eine Fehlerkategorie (wie unten definiert) festgelegt, die Anfrage einer ersten Validierung unterzogen und BuildingMinds reagiert auf die Anfrage möglichst innerhalb der Antwortzeiten-Ziele (wie unten definiert). Das Support-Team von BuildingMinds wird sich ggf. an den Kunden wenden, um zusätzliche Informationen, Klarstellungen, die Möglichkeit zur Bildschirmteilung oder Bildschirmaufnahmen (*Screen Shots*) zu erhalten, wenn dies z. B. für weitere Analysen, Fehlerbehebungen, Lösungen oder Validierungen erforderlich ist. Bei Problemen im Zusammenhang mit BuildingMinds Plattform Services, die als Preview zur Verfügung gestellt werden, ist die höchste Fehlerkategorie, die festgelegt werden kann, Fehlerkategorie 3 – Mittel (wie unten definiert). Im Wege des „**Previews**“ kann BuildingMinds dem Kunden nach seinem freien Ermessen die Nutzung neuer Komponenten oder Versionen der BuildingMinds Plattform als Vorschau, Vorab-, Beta- oder Testversion anbieten.

(2) BuildingMinds wird sich angemessen bemühen, im Rahmen des wirtschaftlich Zumutbaren, gemeldete Probleme im Zusammenhang mit der BuildingMinds Plattform zu lösen oder den Kunden entsprechend zu unterstützen (einschließlich Vorschlägen zu Fehlerumgehungen oder anderen Behebungsmaßnahmen). BuildingMinds wird den Fall schließen, wenn nach seiner der Billigkeit entsprechenden Auffassung das Problem ausreichend behoben ist oder außerhalb des Leistungsumfangs des Supports liegt.

(3) Vorschläge zur Verbesserung bestehender oder Einführung neuer Features oder Funktionen der BuildingMinds Plattform erhalten immer die Fehlerkategorie 4 – Niedrig (wie unten definiert). Klarstellend wird festgehalten, dass innerhalb der entsprechenden Antwortzeiten-Ziele (wie unten definiert) nur eine erste Rückmeldung an den Kunden erfolgt. Nach der ersten Prüfung wird die Anfrage des Kunden zur weiteren Bewertung anhand der intern festgelegten Kriterien von BuildingMinds an das Produktmanagement-Team von BuildingMinds weitergeleitet. Die abschließende Bewertung und Entscheidung, ob und in welcher Form ein Vorschlag umgesetzt werden kann, erfolgt während der internen Entwicklungszyklen von BuildingMinds und liegt im alleinigen Ermessen von BuildingMinds. Während BuildingMinds für alle Kundeneingaben dankbar ist und sie schätzt, können nicht alle individuellen Wünsche umgesetzt werden. BuildingMinds kann weder einen Zeitrahmen für die Entscheidung über die Umsetzung mitteilen noch Verpflichtungen hinsichtlich der Umsetzung von Vorschlägen übernehmen. Sollte eine Anfrage in absehbarer Zeit nicht umgesetzt werden können, wird der Kunde entsprechend benachrichtigt. Falls die Bewertung eines Kundenvorschlags zu einem positiven Ergebnis führt, wird er in den Release-Planungszyklus der BuildingMinds Plattform aufgenommen und das Feature oder die Funktion wird in die Release Notes aufgenommen, sobald sie verfügbar ist.

6. Ausschlüsse vom Leistungsumfang des Supports

(1) Nicht Bestandteil des Supports sind ausdrücklich:

a) Vor-Ort-Support oder Leistungen per Fernzugriff, sofern nicht schriftlich entsprechende Professional Services vereinbart worden sind oder BuildingMinds selbst um Einrichtung eines Fernzugriffs bittet, um ein Problem besser analysieren und/oder lösen zu können;
b) Durchführung von Anpassungen an der BuildingMinds Plattform;
c) Datenverwaltung, Datenmigration, Kopieren oder Verteilen von Dateien, Verwaltungstätigkeiten und andere routinemäßige betriebliche Aufgaben;
d) Probleme im Zusammenhang mit Ereignissen jenseits des BuildingMinds Übergabepunktes (wobei „**BuildingMinds Übergabepunkt**“ die Schnittstelle der von BuildingMinds genutzten Rechenzentrumsinfrastruktur zum Internet ist);
e) Probleme im Zusammenhang mit der Nutzung von Diensten, Hardware oder Software, die nicht von BuildingMinds bereitgestellt oder freigegeben wurden, einschließlich Probleme, die sich aus unzureichender Bandbreite ergeben;

© BuildingMinds. Alle Rechte vorbehalten.

f) Probleme bei der Nutzung von BuildingMinds Plattform Services, die nicht eingetreten wären, wenn der Kunde seine Nutzung geändert hätte, wie es BuildingMinds ihm im Einklang mit dem Bezugsvertrag empfohlen hat;
g) Probleme, die sich aus vertragswidrigem Handeln oder Unterlassen des Kunden ergeben;
h) Probleme, die sich daraus ergeben, dass der Kunde Vorgaben zu Konfigurationen oder zu unterstützten vor- oder nachgelagerten Systemen nicht einhält, oder Richtlinien zur angemessenen Nutzung verletzt;
i) Probleme, die sich aus der Umsetzung von Weisungen des Kunden durch BuildingMinds oder infolge von unbefugten Änderungen des Kunden an den BuildingMinds Plattform Services ergeben;
j) Probleme, die sich daraus ergeben, dass der Kunde Services auf eine Art und Weise nutzt, die nicht mit ihren Features oder Funktionalitäten übereinstimmt (z. B. Versuche, Vorgänge durchzuführen, die nicht unterstützt werden), veröffentlichten Richtlinien von BuildingMinds widerspricht oder vom Umfang des Bezugsvertrags nicht gedeckt ist;
k) Probleme aufgrund der Nutzung von Funktionen durch den Kunden, die außerhalb des Leistungsumfangs des Bezugsvertrags liegen, und
l) Antworten des Support-Teams von BuildingMinds außerhalb der Servicezeiten.

(2) Der Kunde kann gegen zusätzliches Entgelt separate Professional Services in Anspruch nehmen. Solche Services können Folgendes umfassen:

a) Daten-Onboarding;
b) Kundenspezifische Integration;
c) Vor-Ort-Dienstleistungen auf der Grundlage von Kundenanforderungen;
d) Zusätzliche Schulungen;
e) Beratungsdienstleistungen im Rahmen von Kurz-Projekten zur Skalierung und Verbesserung innerhalb der BuildingMinds Plattform und des Ökosystems;
f) Anpassungen der BuildingMinds Plattform;
g) Prozessverbesserungen und
h) Behandlung von Problemen, die nicht in den Leistungsumfang des Supports fallen.

7. Fehlerkategorien und Antwortzeiten-Ziele

BuildingMinds wird sich mit wirtschaftlich zumutbarem Aufwand bemühen, (a) abhängig von der eigenen Einschätzung von der Schwere, der die entsprechende Anfrage gemäß den nachfolgenden Schwere-Kategorien („**Fehlerkategorien**“) zukommt seine Arbeit an gemeldeten Problemen, Vorschlägen und anderen Anfragen zu priorisieren und seine Support-Team-Ressourcen zuzuweisen, sowie (b) auf Anfragen innerhalb der nachfolgenden Antwortzeiten-Ziele zu reagieren:

Fehlerkategorie	Definition	Antwortzeiten-Ziel**
1 - Sehr hoch	Die Funktionalität der BuildingMinds Plattform (Produktions-Umgebung*) ist vollständig nicht verfügbar oder die Situation erfordert aus anderen Gründen sofortige Aufmerksamkeit. Beispielszenarien: (i) die BuildingMinds Plattform ist nicht zugänglich oder nicht verwendbar oder (ii) eine vermutete Sicherheitsverletzung.	4 Stunden***
2 - Hoch	Die Funktionalität der BuildingMinds Plattform (Produktions-Umgebung*) ist schwer eingeschränkt, so dass Kern-	8 Stunden***

© BuildingMinds. Alle Rechte vorbehalten.

	Vorgänge nicht ausgeführt werden können. Die Situation erfordert dringende Aufmerksamkeit. Beispielszenarien: (i) kritische BuildingMinds Plattform Services sind nicht verfügbar oder (ii) erhebliche Verschlechterung der Leistung der BuildingMinds Plattform.	
3 - Mittel	Die BuildingMinds Plattform (Produktions- oder Staging-Umgebung*) ist beeinträchtigt, einzelne Funktionen sind betroffen, aber Kern-Geschäftsprozesse werden nicht unterbrochen. Beispielszenarien: (i) geringfügige Verschlechterung der Leistung der BuildingMinds Plattform oder (ii) Probleme, die nur einen oder mehrere einzelne Nutzer betreffen.	24 Stunden***
4 - Niedrig	Alle anderen Anfragen, einschließlich geringfügiger Verluste der Funktionalität der BuildingMinds Plattform (Produktions- oder Staging-Umgebung*) und geringfügiger Unannehmlichkeiten für den Kunden, „Wie-geht“-Fragen, Vorschläge, Feedback, Anfragen nach Anleitungen und Informationen und alle anderen Anfragen außerhalb der Fehlerkategorien 1 bis 3. Beispielszenarien: (i) Fragen zur Dokumentation oder (ii) Probleme mit der Benutzeroberfläche.	80 Stunden***

* „**Produktions-Umgebung**“ ist die Instanz der BuildingMinds Plattform, in der sie für die beabsichtigte Nutzung durch Kunden für den täglichen Geschäftsbetrieb in Betrieb genommen wird. „**Staging-Umgebung**“ ist die Instanz der BuildingMinds Plattform, die zu Testzwecken (z. B. Daten-Upload-Tests) eine nahezu exakte Nachbildung der Produktions-Umgebung darstellt. Sie ist nicht für die Nutzung durch Kunden im täglichen Geschäftsbetrieb vorgesehen.

** „**Antwortzeiten-Ziel**“ ist der angestrebte Zeitraum, in dem das Problem dem Kunden auf nicht automatisierte Weise bestätigt wird. Er wird von dem Zeitpunkt an gemessen, zu dem das Fehlerticket von BuildingMinds erstellt wird, bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde informiert wird, dass seine Anfrage eingegangen ist und bearbeitet wird.

*** Alle Antwortzeiten-Ziele werden nur innerhalb der Servicezeiten berechnet.

8. Eskalationsprozess

BuildingMinds ist stets bestrebt, die größtmögliche Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. BuildingMinds versteht jedoch auch, dass in einigen Fällen die Kundenerwartungen möglicherweise nicht erfüllt werden. Falls der Kunde mit dem Support unzufrieden ist oder innerhalb eines angemessenen Zeitraums keine zufriedenstellende Antwort auf das gemeldete Problem erhält, kann er sich über die im Bezugsvertrag festgelegten Verfahren an weitere Stellen von BuildingMinds wenden.

© BuildingMinds. Alle Rechte vorbehalten.