

I. Vertragsgegenstand

Die Firma i-soft Systemhaus GmbH West übernimmt im Rahmen dieses Vertrages die Betreuung des Auftraggebers in der Anwendung der im Vertrag aufgeführten Programme und Betriebssysteme. Die Betreuungsleistungen beziehen sich auf jeweils eine Einheit des letzten von i-soft uneingeschränkt freigegebenen bzw. akzeptierten Programmstandes.

II. Betreuungsleistung von i-soft

1. Telefonische Betreuung, Auskünfte und Hilfestellungen in organisatorischen und programmtechnischen Fragen zu den umseitig aufgeführten Programmen und Systemen
2. Telefonische Hilfestellung in Ausnahmesituationen
3. Erreichbarkeit von Mitarbeitern Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 17.00 Uhr
4. Individuelle Softwareinstallations- und Konfigurationsmaßnahmen per Telefon oder Remote.
5. Bereitstellung einer Online-Verbindung zur Computer-Fernunterstützung und zur Diagnose und Behebung kleinerer Störungen, falls umseitig als Leistungsposition aufgeführt.
6. Individuelle Softwareinstallations- und Konfigurationsmaßnahmen im Hause des Auftraggebers (gegen Abrechnung nach Aufwand gem. jeweils gültigen Stundensätzen), wenn dies nach Ansicht von i-soft erforderlich ist.

III. Voraussetzungen für Betreuungsleistungen

Der Auftraggeber verpflichtet sich, keine Veränderungen an den Anwenderprogrammen und Betriebssystemen, den Software- und Hardwarekonfigurationen sowie keine Erweiterungen des Systems und/oder der Software ohne Zustimmung von i-soft durch Dritte vornehmen zu lassen. Änderungen/Erweiterungen durch eigene Mitarbeiter des Auftraggebers sind vorher mit i-soft abzustimmen und nur durch ausreichend geschulte Mitarbeiter vorzunehmen. Darüber hinaus verpflichtet sich der Auftraggeber, regelmäßig ordnungsgemäße Datensicherungen von Anwendungs- und Betriebssystemen durchzuführen und i-soft die Original-Programme jederzeit zugänglich zu machen.

Der Auftraggeber wird für die genannten Softwareprodukte die jeweils aktuellen Programmversionen beschaffen und einsetzen und die Hardware den evtl. geänderten Anforderungen anpassen, sofern dies zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebes des Gesamtsystems nach Maßgabe von i-soft erforderlich ist bzw. durch den jeweiligen Hersteller der Programme empfohlen wird.

i-soft wird keine Installationen und Betreuungsleistungen für von Dritten gelieferte Software erbringen, deren ordentliche Lizenzierung vom Auftraggeber nicht nachgewiesen werden kann.

Voraussetzung für die Betreuungsleistungen durch i-soft ist, dass in Problemsituationen und für eventuelle Fehlerbehebungen die angezeigten Mängel reproduzierbar sind.

IV. Vergütung

Für die vorgenannten Betreuungsleistungen gem. II.1 – II.5) werden die im Betreuungsvertrag aufgeführten Monatspauschalen berechnet. Die Beträge erhöhen sich um die gesetzliche Mehrwertsteuer.

Die Berechnung erfolgt im Laufe eines Jahres für das gesamte Jahr; die Rechnungen sind sofort ohne Abzug zahlbar.

Wird einer Anhebung der Pauschalen nicht innerhalb 30 Tagen schriftlich widersprochen, so gilt sie als vom Auftraggeber akzeptiert. Im Falle eines Widerspruches kann der Auftraggeber den Vertrag vorzeitig zum Zeitpunkt der Wirksamwerdung der Erhöhung mit eingeschriebenem Brief kündigen, soweit die Erhöhung 5 % übersteigt.

Bei Überschreitung des Zahlungszieles werden Verzugszinsen in Höhe von 5 % über dem Diskontsatz der Deutschen Bundesbank berechnet. Durch die aufgeführten Monatspauschalen sind ausschließlich die Leistungen gemäß Abs. 2 abgegolten.

Sämtliche darüber hinausgehenden Leistungen werden zu den vereinbarten bzw. bei i-soft angewendeten Vergütungssätzen berechnet. Dies gilt insbesondere auch für Leistungen, die aufgrund

unsachgemäßer Behandlung, Nichtbeachtung von Wartungs-, Pflege und Gebrauchsempfehlungen, Verwendung nicht vom Hersteller oder i-soft freigegebener Zusatzkomponenten sowie durch unsachgemäße Behandlung durch nicht vom Auftragnehmer beauftragte Personen erforderlich werden.

V. Haftung und sonstige Bestimmungen

Beanstandungen von Betreuungsleistungen sind i-soft unverzüglich, d.h. innerhalb von 8 Tagen, schriftlich mitzuteilen. Bei begründeten Beanstandungen leistet i-soft Nachbesserung. Weitergehende Ansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche, aus welchem Grund auch immer, auch soweit Schäden nicht an den umseitig aufgeführten Softwareprodukten oder Hardware selbst entstanden sind, sind - soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

VI. Datenschutz

Die im Zusammenhang mit dem Betreuungsvertrag erhaltenen personen- und firmenbezogenen Daten des Kunden werden unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen nur bei i-soft oder den mit ihr verbundenen Unternehmen verarbeitet, insbesondere werden diese keinem Dritten zugänglich gemacht.

VII. Vertragsdauer, Kündigung

Der vorliegende Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres mittels eingeschriebenem Brief von beiden Vertragspartnern gekündigt werden. Er verlängert sich automatisch um ein weiteres Kalenderjahr, falls keine Kündigung erfolgt.

i-soft kann den Vertrag aus wichtigen Gründen kündigen. Ein wichtiger Grund ist insbesondere dann gegeben, wenn der Auftragnehmer seinen Verpflichtungen aus diesem Vertrag wiederholt nicht nachkommt sowie im Falle der Verletzung der Lizenz- und Nutzungsbestimmungen des Herstellers oder von i-soft.

VIII. Schlussbestimmungen

Ergänzend zu den unter 1. bis 7. aufgeführten Punkten gelten die Bestimmungen der „Allgemeinen Vertragsbedingungen“ von i-soft.

Änderungen, Aufhebungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Geschäftssitz des Auftragnehmers. Sofern eine der Bestimmungen dieses Vertrages nichtig sein oder werden sollte, wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Stand: August 2013