

# Premium Supportvertrag für Anwender



Zwischen

IAS Software (IAS Vollmond GmbH)

Alfred-Nobel-Allee 41

66793 Saarwellingen

- nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt -

und

|                                             |  |
|---------------------------------------------|--|
| <b>Handelsrechtliche Firmenbezeichnung:</b> |  |
| <b>Ansprechpartner:</b>                     |  |
| <b>Funktion:</b>                            |  |
| <b>E-Mail:</b>                              |  |
| <b>Straße, Hausnr.:</b>                     |  |
| <b>PLZ Ort:</b>                             |  |

- nachfolgend „Auftraggeber“ genannt -

wird folgender Vertrag geschlossen:

## §1 Allgemein

1. Die Parteien schließen den nachfolgenden Vertrag zur Regelung der vom Auftragnehmer zu erbringenden Software-Service-Leistungen.
2. Die nachstehenden Vertragsbedingungen gelten ausschließlich für die in §2 angegebenen Produkte / Module der Software.

## §2 Produkt und Module

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| <b>Hersteller:</b>   | IAS Software |
| <b>Produktlinie:</b> | MDE / BDE    |

## § 3 Leistungsumfang

1. Die hier aufgeführten Leistungen beziehen sich auf softwarebedingte Probleme, die durch die in §2 genannte Software verursacht wurden.
2. Voraussetzung für diesen Vertrag sind auch entsprechende indirekte Softwarewartungsverträge mit der Sage Software GmbH.
3. Der Auftragnehmer erbringt telefonische Kurzberatung bei auftretenden Fehlern, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Abläufen der Software.
4. Folgende Leistungen sind Bestandteil dieses Servicevertrags:
  - a. Technische Unterstützung per Telefon und E-Mail bis zu den in § 7 vereinbarten Inklusivstunden. Der Support wird durch die Supportmitarbeiter in der Zeiterfassung des Auftragnehmers (Stundenliste des Kunden) eingetragen und im 15-Minutentakt verbucht.
  - b. Unbegrenzte Anzahl an Fernwartungssitzungen per Fernwartungssoftware im Rahmen des technischen Supports.
  - c. Durchführung von Updates (ausgenommen bei Technologiewechsel)
5. Es erfolgt eine monatliche Überlieferung eines Tätigkeitsnachweises per E-Mail, sofern Tätigkeiten durchgeführt wurden.
6. Anpassungsprogrammierung oder Erweiterungen Ihres Systems werden nicht über den Support abgedeckt.

## § 4 Leistungszeit

1. Die vereinbarten Leistungen werden an Arbeitstagen des Auftragnehmers von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr erbracht.

## **§ 5 Störungsmeldungen**

1. Störungsmeldungen werden innerhalb der Leistungszeit entgegengenommen. Der Beginn der Störungsanalyse und wenn möglich die Beseitigung der Störung erfolgt innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.

## **§ 6 Mitwirkungspflicht**

1. Der Auftraggeber hat seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern des Auftragnehmers anzuhalten.
2. Der Auftraggeber hat den für die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen vom Auftragnehmer beauftragten Mitarbeitern (während der normalen Bürozeiten des Auftraggebers) Zugang zu den Rechnern/Scannern/Tablets zu gewähren, auf denen die Software sowie die Datenbank gespeichert und/oder geladen sind.
3. Der Auftraggeber erklärt sich mit dem Remote-Zugriff auf sein System durch den Auftragnehmer einverstanden. Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer hierfür einen elektronischen Zugang zur Verfügung, mit dem der Auftragnehmer sich jederzeit auf den Server und das Datenbanksystem einwählen kann. Der Kunde stellt sicher, dass ein Mobile-Device-Management, bspw. Mobi Control, eingesetzt wird, damit der Zugriff auf die mobilen Geräte gewährleistet ist. Wird ein Einsatz des Auftragnehmers vor Ort notwendig, weil der Auftraggeber den Zugriff über den Remote-Access nicht sichergestellt hat, ist dafür eine gesonderte Vergütung einschließlich Reisekosten und Reisezeiten mit Spesen zu zahlen.
4. Der Auftraggeber ist für die mindestens arbeitstägliche Sicherung des gesamten Datenbestandes verantwortlich.

## § 7 Inklusivstunden, Gebühren & Abrechnung

- Bitte wählen Sie aus den drei folgenden Supportkontingenten eines aus:

| Supportvertrag     | Bitte Wählen             | Anzahl Inklusivstunden pro Jahr | Vergünstigung des Std.-Satzes | reduzierter Std.-Satz | Kosten pro Jahr | Ersparnis pro Jahr |
|--------------------|--------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------|--------------------|
| Anwendersupport 12 | <input type="checkbox"/> | 12                              | 10%                           | 135,00 €              | 1.620,00 €      | 180,00 €           |
| Anwendersupport 24 | <input type="checkbox"/> | 24                              | 15%                           | 127,50 €              | 3.060,00 €      | 540,00 €           |
| Anwendersupport 48 | <input type="checkbox"/> | 48                              | 20%                           | 120,00 €              | 5.760,00 €      | 1.440,00 €         |

- Die Verbuchung des Aufwandes erfolgt im 15-Minutentakt.
- Die Stundensätze beziehen sich auf die zum Leistungszeitpunkt aktuellen Konditionen des Auftragnehmers. Stand Juli 2019: 150,00 € / h
- Leistungen nach Ablauf der Inklusivstunden werden monatlich berechnet.
- Die Inklusivstunden können bis zum Ende der jeweiligen Laufzeit (12 Monate) abgerufen werden.
- Nicht abgerufene Stunden verfallen zum Laufzeitende.
- Bei Ablauf des Stundenkontingentes während der Vertragslaufzeit kann zum kommenden Monatsersten ein neuer Vertrag mit entsprechendem Kontingent beauftragt werden.
- Alle Preise verstehen sich netto zzgl. der gesetzlichen MwSt.
- Die Vertragsgebühren werden jährlich im Voraus berechnet. Die Zahlung erfolgt ausschließlich jährlich per Bankeinzugsverfahren.

## **§ 8 Geheimhaltung**

1. Die Parteien verpflichten sich, über alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag zur Kenntnis gelangten vertraulichen Informationen, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der anderen Partei, strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. Dies gilt, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist die jeweilige Partei verpflichtet, die andere Partei vor einer Weitergabe um Zustimmung zu bitten. Ferner gilt die Pflicht zur Wahrung der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen.
2. „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen, die eine Partei der anderen Partei im Zusammenhang mit diesem Vertrag mitteilt oder überlässt, gleich ob in schriftlicher, mündlicher, visueller oder elektronischer Form und die als „vertraulich“ gekennzeichnet sind oder deren vertraulicher Charakter sich aus den Umständen ergibt.
3. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, mit allen von ihm im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung eingesetzten Mitarbeitern eine mit dieser Vertragsbestimmung inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

## **§ 9 Haftung**

1. Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für die Funktionsfähigkeit der eingesetzten Software sowie für die Sicherheit Ihrer Datenbestände. Ebenso wird jede Haftung für Hardwareschäden ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die Garantiebestimmungen der Hersteller.

## **§ 10 Vertragsdauer, Kündigung**

1. Der Vertrag tritt zum Monatsersten des Folgemonats der Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft. Die Vertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt werden, andernfalls verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate. Hierdurch erneuert sich das gewählte Stundenkontingent.
2. Wenn bei Vertragsabschluss bereits ein Anwendersupportvertrag vorhanden ist, erlischt dieser mit Abschluss eines neuen Vertrages.
3. Bei Stundensatzerhöhungen des Auftragnehmers, die diesen Vertrag betreffen, besteht ein außerordentliches Kündigungsrecht.
4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## § 11 Sonstiges

1. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen des Schriftformerfordernisses selbst.
2. Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, das UN-Kaufrecht wird ausgeschlossen.
3. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist der Sitz des Auftragnehmers.
4. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen dadurch nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung soll eine Bestimmung als vereinbart gelten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

---

Ort, Datum:

---

Auftraggeber

---

Ort, Datum:

---

Auftragnehmer (IAS Vollmond)

## SEPA-Lastschriftmandat

Ich ermächtige den Zahlungsempfänger IAS Vollmond GmbH Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die vom Zahlungsempfänger IAS Vollmond GmbH auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.

Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

|                                |                                           |
|--------------------------------|-------------------------------------------|
| Zahlungsart:                   | Wiederkehrende Zahlung                    |
| Mandatsreferenz:               | Die Mandatsreferenz entspricht Ihrer IBAN |
| Gläubiger Identifikations-Nr.: | DE59ZZZ00000610783                        |
| Konto-Inhaber:                 | _____                                     |
| Straße, Hausnummer:            | _____                                     |
| PLZ, Ort:                      | _____                                     |
| IBAN.:                         | _____                                     |
| BIC:                           | _____                                     |
| Ort, Datum:                    | _____                                     |
| Unterschrift:                  | _____                                     |