

# Premium Kontingent- und Supportvertrag für Anwender

Zwischen

IAS Vollmond GmbH  
Alfred-Nobel-Allee 41  
66793 Saarwellingen

- nachfolgend „Auftragnehmer“ genannt -

und

<b>Handelsrechtliche Firmenbezeichnung:</b>	
<b>Ansprechpartner:</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. Die Leistungen des Auftragnehmers beziehen sich nicht auf die vom Softwarehersteller ggf. zu erbringenden Leistungen im Rahmen der Gewährleistung für die Software.
2. Die nachstehenden Vertragsbedingungen gelten ausschließlich für die in §2 angegebenen Produkte / Module der Software.

## §2 Produkt und Module

<b>Hersteller:</b>	Sage Software GmbH  IAS Vollmond GmbH
<b>Produktlinie:</b>	Sage 100, IAS MDE / BDE, Docuware

## § 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 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 oder per E-Mail bis zu den in § 7 vereinbarten Inklusivstunden. Der Support wird durch die Supportmitarbeiter in der Stundenliste des Kunden eingetragen und im 15-Minutentakt verbucht.
  - b. Unbegrenzte Anzahl an Fernwartungssitzungen per Fernwartungssoftware im Rahmen des technischen Supports.
  - c. Reduzierter Fahrpreis im Falle von vor Ort-Servicemaßnahmen.
  - d. Durchführung von separat beauftragten Leistungen im Bereich Consulting und Entwicklung, ausgeschlossen sind Leistungen Dritter (nur bei Beauftragung eines Kontingentes).
5. Es erfolgt eine monatliche Überlieferung eines Tätigkeitsnachweises, sofern Tätigkeiten durchgeführt wurden, per E-Mail oder Post.

## **§ 4 Leistungszeit**

1. Die vereinbarten Leistungen werden an Arbeitstagen des Auftragnehmers, von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr erbracht.
2. Von den in §4(1) genannten Zeiten kann, in Abstimmung, abgewichen werden. Arbeiten an Samstagen oder zwischen 20:00 und 06:00 werden mit einem Aufschlag von 50%, Arbeiten an Sonntagen oder einem saarländischen Feiertag mit einem Aufschlag von 100% berechnet.

## **§ 5 Störungsmeldungen**

1. Störungsmeldungen werden innerhalb der Leistungszeit entgegengenommen. Die Meldung erfolgt bevorzugt via E-Mail an [support@ias-web.de](mailto:support@ias-web.de) oder unter +49 (0) 6838 – 97 94 970
2. 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 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. 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.

# Premium Kontingent- und Supportvertrag für Anwender

- 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%	157,50 €	1.890,00 €	210,00 €
Anwendersupport 24	<input type="checkbox"/>	24	15%	148,75 €	3.570,00 €	630,00 €
Anwendersupport 36	<input type="checkbox"/>	36	17,5%	144,50 €	5.202,00 €	1098,00 €
Anwendersupport 48	<input type="checkbox"/>	48	20%	140,00 €	6.720,00 €	1.680,00 €
Kontingent 60	<input type="checkbox"/>	60	25%	131,25 €	7.875,00 €	2.625,00 €
Kontingent 120	<input type="checkbox"/>	120	30%	122,50 €	14.700,00 €	6.300,00 €
Hotline-Vertrag	Bitte Wählen	Anzahl Supportfälle			Kosten pro Monat	
Hotline-Vertrag	<input type="checkbox"/>	beliebig (Lösungszeit bis zu 15 Minuten)			99,00 €	

- Die Verbuchung des Aufwandes erfolgt im 15-Minutentakt.
- Die Stundensätze beziehen sich auf die zum Leistungszeitpunkt aktuellen Konditionen des Auftragnehmers. Stand 2025: 175 €/h
- Leistungen nach Ablauf der Inklusivstunden werden monatlich berechnet, ab dem Kontingent 60 mit 5 % dauerhaftem Rabatt.
- Die Inklusivstunden können bis zum Ende der jeweiligen Laufzeit (12 Monate) abgerufen werden. Stunden, die zum Ablauf der 12 Monate nicht verbraucht sind, können im 12. Monat der Laufzeit für die Umsetzung von Anforderungen, Projekten etc. aufgewandt werden.
- 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 im Voraus berechnet. Die Zahlung erfolgt ausschließlich 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 **01.10.2025** 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 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

Saarwellingen,

Ort, Datum:

\_\_\_\_\_  
Auftragnehmer (IAS Vollmond GmbH)

## 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: \_\_\_\_\_