

Telefonsupport – Wartungsvertrag

Gegenstand des Vertrags

Gegenstand des Vertrags ist die telefonische Unterstützung des (in der Endabnahmeerklärung) spezifizierten Systems und dessen Software.

1. Wartungsumfang

1.1. Die Telefonsupport-Wartung umfasst:

- Software-Updates
- Telefonsupport (Mo. – Fr. 8:00 – 17:00 Uhr)
- Fernwartung über Remote-Zugriff
- Schulung – neuer Mitarbeiter (telefonisch)

2. Voraussetzung für den Softwareservice

- 2.1. Voraussetzung ist die jeweils neueste Version der Software, die unter Einhaltung der Bedienungsvorschriften eingesetzt wird.
- 2.2. Kein Service kann für Programme erfolgen, die vom Auftraggeber selbständig oder von Dritten geändert wurden. Das Gleiche trifft zu, wenn an der Hardware nicht autorisierte Veränderungen vorgenommen wurden.
- 2.3. Beim Einsatz der ecos Software im Netzwerk hat der Auftraggeber sicher zu stellen, dass bei Fernwartungen an der ecos Software der entsprechende Netzwerkadministrator mit vor Ort ist.

3. Durchführung

- 3.1. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Wartungsverträge mit allen Rechten und Pflichten auf Dritte zu übertragen oder durch Dritte durchführen zu lassen.
- 3.2. Der Auftraggeber benennt einen für die Anlage verantwortlichen Mitarbeiter, der Anfragen an den Auftragnehmer stellen kann und der für den Auftragnehmer der Ansprechpartner ist.
- 3.3. Es obliegt dem Auftraggeber, personenbezogene Daten vor dem Zugriff durch den Auftragnehmer zu sichern. Dadurch dürfen sich aber keine Einschränkungen in der ordnungsgemäßen Durchführung der Arbeiten ergeben. Der Auftragnehmer sichert heute schon zu, erlangte Informationen unter Beachtung des gesetzlichen Datenschutzes geheim zu halten. Eine Speicherung von Datenmaterial erfolgt nur in dem Umfang, wie für die Verfolgung der Lebensgeschichte der Anlage notwendig ist.
- 3.5. Solange der Auftragnehmer zur Wartung verpflichtet ist, lässt der Auftraggeber alle Wartungs- und sonstigen Arbeiten an den Geräten (z.B. Erweiterungen) nur durch den Auftragnehmer oder mit dessen Zustimmung ausführen.
- 3.6. Der Auftragnehmer berät den Auftraggeber bei Erweiterungen im Funktionsumfang.

4. Servicezeiten

- 4.1. Die Servicearbeiten werden während der normalen Arbeitszeit von Montag bis Freitag zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr durchgeführt. Änderungen bedürfen der Schriftform. Der Samstag zählt nicht als Arbeitstag.
- 4.2. Ein Havarieeinsatz außerhalb der Servicezeiten ist nicht Gegenstand dieses Vertrages und ist gesondert zu vereinbaren.

5. Wartungsgebühren

5.1. Die jährliche Wartungsgebühr ergibt sich aus der in der Auftragsbestätigung spezifizierten Gebühr zzgl. der zu diesem Zeitpunkt gültigen Mehrwertsteuer.

6. Zahlungsbedingungen

- 6.1. Die Servicerechnungen sind sofort nach Rechnungserhalt – ohne Abzug – fällig.
- 6.2. Die Wartungsgebühren sind Jahrespreise und werden mit Beginn des Vertrages und darauf hin in Abständen von einem Jahr im Voraus in Rechnung gestellt. Abweichungen bedürfen der Schriftform.
- 6.3. Ist der Auftraggeber in Verzug, so ist der Auftragnehmer berechtigt, Zinsen in Höhe des von den Geschäftsbanken berechneten Zinssatzes für offene Kontokorrentkredite zu berechnen, zzgl. der jeweils gültigen Mehrwertsteuer. Die Zinsen sind sofort fällig.
- 6.4. Wenn der Auftraggeber seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt, seine Zahlungen einstellt, so wird die gesamte Restschuld fällig. Der Auftragnehmer ist in diesem Fall außerdem berechtigt, nach angemessener Nachfrist, vom Vertrag zurückzutreten oder Schadensersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen.
- 6.5. Der Auftraggeber ist zur Aufrechnung nur berechtigt, wenn die Gegenforderungen unbestritten und rechtskräftig festgestellt sind.

7. Gewährleistung

- 7.1. Der Auftragnehmer übernimmt die Gewähr für die erbrachten Leistungen innerhalb des Wartungsdienstes.
- 7.2. Kommt der Auftragnehmer seinen Verpflichtungen im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfanges nicht nach, kann nach schriftlichem Setzen einer angemessenen Nachfrist der Wartungsvertrag gekündigt werden.

8. Haftung

8.1. Schadensersatzansprüche des Auftraggebers jeglicher Art gegen den Auftragnehmer sind ausgeschlossen, insbesondere Ansprüche auf Einsatz von Folgeschäden, wie z.B. bei Verlust von Daten oder entgangener Gewinn, Ansprüche aus Unmöglichkeit positiver Forderungsverletzung, wegen unerlaubter Handlung und Nichterfüllung. Dies gilt nicht im Fall von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. In jedem Fall ist die Haftung der Höhe nach auf eine Wartungsjahresgebühr beschränkt.

9. Vertragsdauer

- 9.1. Der Vertrag beginnt mit der Unterzeichnung des Vertrages und wird auf die Dauer von 1 Jahr abgeschlossen. Wird dieser Vertrag nicht 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt, verlängert er sich stillschweigend um 1 weiteres Jahr. Maßgeblich ist das Datum des Eingangs des Kündigungsschreibens bei uns.
- 9.2. Die Möglichkeit der fristlosen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt.
- 9.3. Die Kündigung bewirkt nicht die Unwirksamkeit anderer Verträge.

10. Schlussbestimmung

- 10.1. Mit der Aufnahme der Geschäftsbeziehungen werden die Daten des Auftraggebers im Umfang, wie es für die Durchführung des Auftrags notwendig ist, vereinbart und übermittelt.
- 10.2. Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein oder werden, so wird davon die Wirksamkeit der übrigen nicht betroffen. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, der den mit ihr verfolgten wirtschaftlichen Zweck soweit wie möglich verwirklicht.
- 10.3 Gerichtsstand ist Aschaffenburg.