

Allgemeine Bedingungen für die Leistungen von Support-Services

at data Software GmbH - Auf der Steige 46 - 88326 Aulendorf, at data Infrastruktur GmbH – Am Kehler Tor 1 - 76437 Rastatt

1. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Leistungen der Support-Services, auch Hotline genannt, durch at data und ihre Inanspruchnahme durch den Anwender, soweit diese Leistungen vom Anwender bestellt wurden.

Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Anwenders werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Fall der Leistung nicht Vertragsbestandteil.

2. Gegenstand

Gegenstand dieses Vertrages ist die zur Verfügung Stellung eines Support-Service, wie er durch die folgenden Vertragspunkte festgelegt wird.

Der Support berechtigt Anwender (lt. Absatz 9) des Kunden, Fragen zu Sage Produkten, Zusatzpaketen oder sonstigen Software-Paketen zu stellen. Sie erhalten eine fachkundige und verständliche Auskunft zur Lösung der entstandenen Aufgabenstellung.

at data ist berechtigt, diese Allgemeinen Bedingungen zu ändern, indem sie den Anwender im Einzelnen schriftlich über die Änderung informiert. Die Änderungen treten einen Monat nach Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Kunden, kann dieser den Vertrag binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung kündigen. Kündigt der Anwender nicht, wird die Änderung ihm gegenüber mit Ablauf der Monatsfrist wirksam.

3. Leistungen

3.1 Vertragliche Leistungen für alle Services

- Entgegennahme der eingehenden Anfragen per Telefon, Fax oder E-Mail
- Hotline-Beratung von inhaltlichen Fragen mit dem Ziel den Kunden in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchzuführen, sowie Probleme selber zu beheben oder zum Umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung.
- Kunde kann Anfragen direkt in das Helpdesk System einstellen
- Identifizierung des Anfragenden
- Problemaufnahme und Ticketerstellung. Alle Anfragen und die wesentlichen Aussagen werden protokolliert
- Problemanalyse und Problemqualifizierung
- Weiterleitung des Tickets an die verantwortlichen Stellen bei at data
- Durchführung notwendiger Rückrufe beim Anwender, wenn sich der Rückruf auf das gleiche Ticket bezieht

3.2 Vertragliche Leistungen Hotline Vertrag

- at data garantiert innerhalb der in 8.

- im folgenden **at data** genannt -

- festgelegten Leistungszeit eine Reaktionszeit von 48 Stunden
- beliebige viele Supportfälle bis max. 15 Minuten pro Supportfall

3.3 Zusatzleistungen nach gesonderter Vereinbarung (kein Vertragsbestandteil)

Auf Wunsch des Kunden wird at data aufgetretene Probleme beseitigen.

Die Beseitigung der aufgetretenen Probleme kann dabei nach Art und Schwere entweder

- über Fernwartung oder
- vor Ort

bewerkstelligt werden.

Diese und weitere Leistungen, wie Beratung, Schulung, Installationsunterstützung, Auswertungen, Anpassungen, Datenprobleme, Serverkonfiguration und Systemadministration sind nicht Bestandteile dieses Vertrags. Sie werden nach der aktuell gültigen Dienstleistungspreisliste der at data nach Aufwand abgerechnet.

Alle Dienstleistungen, die über das vereinbarte Zeitkontingent hinausgehen, werden zu der aktuell gültigen Dienstleistungspreisliste der at data nach Aufwand abgerechnet.

4. Mitwirkung des Kunden

Der Kunde sorgt dafür, dass die Überwachung mit der Fernwartungssoftware mit dem Netzwerkprotokoll TCP/IP betrieben werden kann.

Der Kunde unterstützt bei der Erfüllung der vereinbarten Leistung kostenfrei.

Eingriffe des Kunden oder Dritter in die betreuten Systeme sind ausgeschlossen. Fehler die daraus entstehen, sind nicht durch diesen Vertrag abgedeckt. Die Behebung solcher Fehler sind aus diesem Grund kostenpflichtig.

5. Preis und Zahlungsmodalitäten

5.1 Vergütung der Vertragsleistung

Der Gesamtpreis für die unter Punkt 3 aufgeführten Leistungen werden in einem individuellen Angebot ausgewiesen.

Die Abrechnung erfolgt immer nach Aufwand.

Die Kontingent-Beträge werden jährlich im Voraus fällig.

Die Basis sämtlicher Leistungen ist die aktuell gültige Preisliste.

Die Beträge werden durch at data vom Konto des Kunden abgebucht. Zu diesem Zweck erteilt der Kunde der at data eine Einzugsermächtigung für sein Konto.

5.2 Erweiterungen

Erweitert der Anwender die Clients oder die Software allgemein, ist at data berechtigt die Vergütung entsprechend anzupassen.

5.3 Zuschläge für Arbeiten außerhalb

der Geschäftszeiten

Leistungen, die außerhalb der Geschäftszeiten der at data erbracht werden, werden entsprechend den auf der Dienstleistungspreisliste der at data genannten Zuschlägen berechnet.

5.4 Preisanpassung

at data ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt. at data kann frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im Kalenderjahr die in der Preisliste enthaltenen Gebühren mit Wirkung für Bestandsverträge der allgemeinen Preisentwicklung anpassen.

5.5 Zahlungsverzug

Gerät der Anwender in Zahlungsverzug, ist at data berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem Basiszinssatz zu verlangen. Weitere Rechte von at data bleiben unberührt.

5.6 Zurückbehaltungsrecht

Der Anwender ist zur Aufrechnung oder zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten nur befugt, wenn sein Gegenanspruch unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist.

6. Haftung

6.1 Haftung für Datensicherheit

at data garantiert durch ihre Kontrollen nicht dafür, dass alle Daten ordnungsgemäß gesichert worden sind.

at data gewährleistet lediglich eine korrekte durchgeführte Überprüfung der Sicherungsroutinen.

Die Sicherung von Daten ist ausschließlich Sache des Kunden.

Eine Haftung für verloren gegangene, beschädigte oder in sonstiger Weise unbrauchbar gewordene Daten des Kunden durch at data ist ausgeschlossen, sofern die Schädigung durch at data nicht auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit beruht.

Eine vom Kunden durchgeführte Datensicherung wird von at data nicht überprüft.

Erhält at data vom Kunden den Auftrag, eine oder mehrere Datensicherungen für den Kunden durchzuführen, so stellt das einen gesonderten Auftrag dar. Für diesen wird jetzt schon die Haftung für leichte Fahrlässigkeit auf insgesamt 5.000,00 € begrenzt.

6.2 Haftung für Schäden durch Fremdzugriffe

Wir weisen darauf hin, dass durch die Einrichtung eines Remotezugangs über Modem, ISDN Karte oder Router für die Online Wartung, der Server, Arbeitsplatzrechner und andere Netzwerk-einrichtungen auch für Fremde erreichbar sein können, wenn diese über die entsprechenden Zugangsdaten verfügen.

at data wird das Zugangskennwort des Servers in Absprache mit dem Kunden

wechseln, um dieses Risiko zu minimieren. at data ist nicht verpflichtet, die Zugänge Dritter zum Server zu überwachen bzw. zu kontrollieren.

at data übernimmt für Schäden, die durch Zugriffe von Dritter, nicht durch at data beauftragter Seite entstehen, keine Haftung, es sei denn, der Zugriff wurde durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz der at data erst ermöglicht.

6.3 Gewähr

at data übernimmt keine Gewähr für die Softwarepakete der Hersteller als die, die der Hersteller anbietet.

Programmfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige Umstände, die Pflegemaßnahmen erforderlich machen, sind at data vom Kunden umgehend mitzuteilen.

7. Laufzeit und Kündigung

Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit der Unterzeichnung des Angebots oder des Auftrags oder zum vereinbarten Leistungsbeginn. Der Vertrag läuft wenigstens 12 Monate. Danach verlängert er sich jeweils automatisch um weitere 12 Monate, solange er nicht von einer Partei mit einer Frist von 4 Monaten zum Ablauftermin gekündigt wird.

Der vereinbarte Leistungszeitraum ergibt sich aus der aktuellen Abrechnung.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

8. Leistungszeit

Die vereinbarten Leistungen werden von der at data während der üblichen Geschäftszeit (Mo. – Do. 08.30 h - 17.00 h und Fr. 08.30 h – 15.30 h) erbracht.

9. EDV Beauftragte/r

Der Kunde ernennt zwei Personen zu IT-Beauftragten für sein IT-Netzwerk:

Diese teilt er at data schriftlich mit.

Damit die laufende Betreuung des Netzwerkes reibungslos verläuft, wird at data alle das Netzwerk betreffenden Belange jeweils mit einem der genannten IT-Beauftragten erledigen.

Damit telefonische Fragen reibungslos und zügig durch at data bearbeitet werden können, sind nur die IT-Beauftragten befugt, direkt mit at data Kontakt aufzunehmen. Die restlichen Mitarbeiter des Betriebes des Kunden wenden sich mit Ihren Fragen an einen der beiden IT-Beauftragten.

10. Verschwiegenheitsvereinbarung

at data und der Kunde verpflichten sich betriebsinterne Tatsachen, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, Informationen über Struktur, Organisation, Geschäftspartner und Mitarbeiter sowie alle übrigen Tatsachen über persönliche, wirtschaftliche und steuerliche Verhältnisse des jeweils anderen Vertragspartners, von denen at data oder der Kunde Kenntnis erlangen, vertraulich zu behandeln und über diese Stillschweigen zu bewahren.

Insbesondere verpflichten sich at data und der Kunde die zuvor genannten Tatsachen, Informationen und Geheimnisse Dritten nicht zugänglich oder verfügbar zu machen und diese nicht an Dritte weiter

zu geben.

Weiter verpflichten sich at data und der Kunde diese Tatsachen, Informationen und Geheimnisse auch nicht für eigene Zwecke zu verwenden oder in einer anderen Weise von diesem Gebrauch zu machen.

11. Sonstiges

11.1 Versicherungen

Der Kunde hat eine eigenständige Elektronikversicherung für seine IT-Systeme abgeschlossen. Ebenso hat er eine Datenverlustversicherung für sein Netzwerk inkl. aller installierter Komponenten des/der Server abgeschlossen.

Der Kunde wird diesem Vertrag eine Kopie der Versicherungspolice und der Versicherungsbedingungen für at data beilegen, es sei denn, diese liegt at data bereits vor.

at data ist berechtigt, Schadensfälle direkt mit den Versicherungen abzuwickeln. Der Kunde tritt seine Ansprüche gegen die Versicherung insoweit an at data ab.

12. Abwerbungsverbot von Mitarbeiter

Beiden Vertragsparteien ist es während der Vertragsdauer und innerhalb von 12 Monaten nach Beendigung dieser Vereinbarung untersagt, selbst und/oder durch einen Dritten die Abwerbung eines Mitarbeiters, welcher noch in einem Vertragsverhältnis zu der anderen Vertragspartei steht, vorzunehmen und/oder dieses zu veranlassen.

Für jeden Fall der Zuwiderhandlung verpflichten die beiden Vertragsparteien zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von 25.000,00 €. Die geschädigte Partei behält sich dabei weitere Ansprüche ausdrücklich vor.

13. Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen der Beratungsvereinbarung bedürfen der Schriftform. Auch die Abänderung bzw. Aufhebung des Schriftformzwanges selbst unterliegen der Schriftform.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte aus diesem Vertrag ohne Zustimmung der at data auf Dritte zu übertragen.

Für die Geschäftsbeziehungen der at data mit dem Kunden gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der at data, soweit nicht ausdrücklich und schriftlich etwas anderes vereinbart wird. Durch Auftragserteilung oder Annahme der Leistungen werden die AGBs anerkannt. Der Einbezug der AGBs gilt auch für nachfolgende Aufträge, selbst wenn darüber nicht nochmals eine ausdrückliche Vereinbarung getroffen wird. Entgegenstehende oder abweichende AGBs des Kunden erkennt at data nicht an, es sei denn den AGBs wird im Einzelfall schriftlich zugestimmt. Die AGBs werden Vertragsbestandteil.

Sollte eine Klausel dieses Vertrages unwirksam sein, berührt das die Wirksamkeit des übrigen Vertrages nicht, es sei denn der Vertragszweck ist durch die Ungültigkeit oder Unwirksamkeit der Klausel nicht mehr erreichbar.

An die Stelle einer unwirksamen oder ungültigen Klausel tritt eine gültige Klausel, die den Regelungszweck der weggefallenen Klausel so weit wie möglich beinhaltet.

Für Punkte, die durch diesen Vertrag nicht geregelt sind, gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der at data. Sollten die Regelungen dieses Vertrags mit den AGB der at data nicht in Einklang stehen, so haben die Regelungen dieses Vertrags Vorrang.