

Bedingungen zu Support- und Wartungsverträgen

DIE IN DIESEM DOKUMENT GENANNTE BEDINGUNGEN ERGÄNZEN DIE ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER INFORMATIK-SERVICE HENNING SCHAEFER IM FALLE DES ABSCHLUSSES EINES SOFTWARE-WARTUNGS- UND SUPPORTVERTRAGS

STAND 14.12.2009

1. GÜLTIGKEITSBEREICH UND ANWENDBARKEIT

Die in diesem Dokument festgelegten Bedingungen gelten für alle Software-Support- und Wartungsverträge (im Folgenden „Wartungsverträge“ genannt) die mit der Informatik-Service Henning Schaefer ab 01. Januar 2010 abgeschlossen werden. Sie treten mit mündlichem oder schriftlichem Abschluß eines Wartungsvertrags in Kraft. **Der Kunde akzeptiert mit Abschluß des Vertrages sämtliche in diesem Dokument erwähnten Bestimmungen.** Sollte der Kunde mit einzelnen Bestimmungen dieses Dokuments nicht einverstanden sein, so hat er dies vor Abschluß des Vertrags mitzuteilen.

2. ABWEICHUNG VON DIESEN BEDINGUNGEN UND INDIVIDUELLE VEREINBARUNGEN

Mit einem Kunden können für einzelne Wartungsverträge abweichende Bestimmungen abgesprochen werden; für diesen Kunden gelten dann je nach Absprache für den entsprechenden Wartungsvertrag diese abweichenden Bestimmungen. Bestimmungen dieses Dokuments, die in den individuellen Absprachen nicht berücksichtigt werden, bleiben weiterhin gültig. **Eine derartige Absprache tritt erst nach schriftlicher Bestätigung durch die Informatik-Service Henning Schaefer in Kraft.**

3. PREISANGABEN

Alle Angaben von Preisen und Geldbeträgen, die innerhalb dieses Dokuments genannt werden, verstehen sich, sofern dies nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet ist, **zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer in Höhe von derzeit 19%.**

4. WARTUNGSVERTRÄGE

Ein Software-Wartungs- und Supportvertrag dient der Pflege eines bestehenden, in Betrieb befindlichen Softwareprodukts sowie der Anwenderunterstützung bei der Verwendung desselben.

Ein Wartungsvertrag deckt den Zeitaufwand für die **Korrektur von Fehlern, der Implementierung von Funktionserweiterungen sowie der Beratung der Anwender und der Hilfeleistung** beim Einsatz des Produkts ab.

5. VERTRAGSGESTALTUNG UND UMFANG DER LEISTUNG

Jeder Wartungsvertrag wird anhand des voraussichtlich auftretenden Arbeitsvolumens bei der Wartung eines Softwareprodukts sowie des voraussichtlichen Support-Volumens individuell mit dem Kunden abgestimmt. Als Richtlinie dienen hierzu 10% des bei der Entwicklung des Produkts angefallenen Zeitaufwands pro Monat.

Für die Preisgestaltung des Wartungsvertrags wird ein **ermäßigter Wartungs-Stundensatz**, der sich am vereinbarten Regelstundensatz des Kunden orientiert zu Grunde gelegt. Wurde mit dem Kunden kein individueller Stundensatz vereinbart, so gilt der in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannte Regelstundensatz abzüglich eines Wartungsvertrags-Rabatts, der sich am Umfang des abgeschlossenen Wartungsvertrags orientiert.

Der Kunde hat nach Abschluß des Vertrags monatlich **Zugriff auf Support- und Wartungsleistungen im Umfang des vereinbarten Zeitkontingents**. Hierbei gelten sinngemäß die Bestimmungen aus Artikel 8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Nach Verbrauch des Zeitkontingents werden weitere Leistungen gemäß Artikel 8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Rechnung gestellt. **Nimmt der Kunde innerhalb eines Monats weniger Leistung als im Wartungsvertrag vereinbart in Anspruch, so verfällt das übrige Zeitkontingent am Monatsende.**

Ein Wartungsvertrag gilt grundsätzlich für alle Produkte der Informatik-Service Henning Schaefer, die der Kunde während der Vertragslaufzeit einsetzt, sofern vom Kunden nicht ausdrücklich eine abweichende Regelung gewünscht wird.

6. RECHNUNGSSTELLUNG

Die Abrechnung eines Wartungsvertrags findet grundsätzlich monatlich zum 15. eines jeden Monats statt. Der Kunde erhält eine Rechnung, in dem das gebuchte sowie das tatsächlich verbrauchte Wartungs-Zeitkontingent erwähnt werden. **Wurde in einem Monat mehr als das vereinbarte Kontingent verbraucht, so wird der zusätzliche Aufwand ebenfalls im Rahmen dieser Monatsrechnung berechnet.**

Für die Zahlung der Rechnungen zu Wartungs-Verträgen gelten die Bestimmungen aus Artikel 7 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen; abweichend findet bei Nichtbegleichen einer Rechnung jedoch keine Außerbetriebsetzung eines Systems statt, **stattdessen werden Wartung und Support bis zur vollständigen Begleichung einer Rechnung**

ausgesetzt. In diesem Fall ist der Kunde dennoch weiterhin verpflichtet, die vertraglich vereinbarten Zeitkontingente zukünftiger Monate zu bezahlen.

7. AUFSTOCKUNG, REDUKTION, LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

Die Mindestvertragslaufzeit für einen Wartungsvertrag beträgt 3 Monate. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kann ein Wartungsvertrag mit einer Frist von 1 Monat (30 Kalendertage) zum Monatsende gekündigt werden.

Wird eine Aufstockung des Wartungsvertrags gewünscht (beispielsweise bei voraussichtlich höherem Wartungsaufwand oder bei Inbetriebnahme weiterer Produkte der Informatik-Service Henning Schaefer), so **verlängert sich die Laufzeit automatisch um 3 Monate** ab der Abrechnungsperiode, in der die Aufstockung stattfand.

Wird eine Reduktion des Wartungsvertrags gewünscht, so kann diese nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit mit einer Frist von 1 Monat (30 Kalendertage) zum Monatsende in Kraft treten. **Eine erneute Mindestvertragslaufzeit wird nicht festgesetzt.**

8. BERECHNUNG DES ZEITKONTINGENTS

Jede beauftragte Wartungs- oder Supportaktion wird gemäß Artikel 8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgerechnet.

Wurde das durch den Wartungsvertrag vereinbarte Zeitkontingent verbraucht oder werden Wartungsleistungen beauftragt, für die das verbleibende Zeitkontingent voraussichtlich nicht mehr ausreicht, **so erhält der Kunde eine Benachrichtigung hierüber.** Darüber hinaus hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit, eine Auskunft über den Umfang des verbliebenen Zeitkontingents der aktuellen Abrechnungsperiode anzufordern.

9. NICHT ABGEDECKTE LEISTUNGEN

Ausdrücklich nicht von einem Wartungsvertrag abgedeckte Leistungen sind:

- **Projektartige Aufträge**, die ein definiertes Anfangs- und Enddatum aufweisen
- Vollständige oder weitestgehende Neuentwicklungen eines bestehenden Softwareprodukts, für das **mehr als 30% der vorhandenen Funktionen** geändert oder neu entwickelt werden müssen
- Entwicklungen zusätzlicher Produkte, die mit den bestehenden Produkten in **keinerlei funktionalem oder inhaltlichem Zusammenhang** stehen
- Aufträge, die einen Gesamtaufwand von **einem Personentag** überschreiten