

Wartungs- und Supportvertrag

zwischen der

ionas OHG

(nachfolgend: ionas)

und

(nachfolgend: Kunde)

1. Vertragsgegenstand

1.1 Gegenstand dieses Wartungs- und Supportvertrages sind die Wartung eines ionas-Servers (nachfolgend: Server) sowie der Support des Kunden im Umgang mit Server und damit verbundener Clients (nachfolgend: Clients) durch ionas.

1.2 Sofern die Parteien keine abweichenden Regelungen getroffen haben, gelten die beigefügten Allgemeinen Geschäftsbedingungen von ionas (nachfolgend: AGB). Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden vorbehaltlich anderslautender individueller Regelungen keine Anwendung.

1.3 Eine Supportleistung im Sinne dieses Vertrages ist die Unterstützung von Administratoren und/oder Nutzern bei allfälligen Fragen, Schwierigkeiten und Problemen mit der Verwaltung und Nutzung der Server-Hardware und -Software (nachfolgend: serverseitiger Support) sowie der relevanten Software der Clients (nachfolgend: clientseitiger Support).

Serverseitige Supportleistungen sind:

- Schulungen von Administratoren und Nutzern in der Verwendung der Software, die im Zeitpunkt der Auslieferung des Servers an den Kunden auf dem Server installiert war und für die der Kunde eine Nutzungslizenz besitzt und deren Lizenzbedingungen er akzeptiert hat (nachfolgend: installierte Software)
- Beantwortung von Fragen zu den Funktionen des Servers und zur Verwendung der installierten Software
- Unterstützung von Anwendern in der Nutzung der installierten Software
- Neuanlage und Löschung von Benutzern
- Änderung der Rechte bestehender Nutzer
- Start und Stopp installierter Dienste
- Anpassungen von Konfigurationseinstellungen installierter Software
- Systemwiederherstellung nach Ausfällen
- Behandlung von Fehlern, die während der Nutzung des Servers auftreten (durch Eingrenzung der Fehlerursache, Fehlerdiagnose und Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind; ionas übernimmt keine Verantwortung für die Behebung des Fehlers)

Clientseitige Supportleistungen sind:

- Installation von Software, die zur Nutzung der durch den Server bereitgestellten Dienste benötigt werden (nachfolgend: Software auf Clients)
- Konfiguration von Software auf Clients
- Deinstallation von Software auf Clients

1.4 Die Anpassung des Programmcodes der Software von Drittanbietern bzw. -entwicklern ist keine Supportleistung im Sinne dieses Vertrags.

Keine Supportleistungen sind unter anderem:

- Beseitigung von Programmcode-bedingten Fehlern und Fehlfunktionen
- Programmatische Anpassung und Weiterentwicklung installierter Software
- Entwicklung neuer Software und/oder Erweiterungen

1.5 Eine Wartungsleistung im Sinne dieses Vertrags ist die Pflege der –installierten Software.

Wartungsleistungen sind:

- Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit des Servers
- Maßnahmen zur Verbesserung der Leistungsfähigkeit des Servers
- Einrichtung neuer Features und Erweiterungen
- Überlassung von Updates und Upgrades der installierten Software

1.6 Support- und Wartungsleistungen im Sinne dieses Vertrags werden grundsätzlich auf elektronischem Wege (d.h. E-Mail, Telefon, Computerfernwartung) erbracht, es sei denn, die Parteien haben in Textform etwas anderes vereinbart.

1.7 ionas wird die Support- und Wartungsleistungen nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik erbringen.

1.8 Bestehende Mängelansprüche des Kunden bleiben unberührt und sind grundsätzlich nicht von den Support- und Wartungsleistungen umfasst.

2. Gewählte Vertragsoption

Zwischen ionas und dem Kunden wird folgende Vertragsoption vereinbart:

	S	M	L
Leistungsdaten			
Inklusivkontingent	1h	2h	5h
Weiterer Support	€30 pro angefangene Viertelstunde während Supportzeiten		
Supportzeiten	9 – 18 Uhr von Montag bis Samstag (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage)		
Reaktionszeit	8h		
Support außerhalb der Supportzeiten	€ 60 pro angefangene Viertelstunde an Sonntagen und bundeseinheitlichen Feiertagen von 9 – 18 Uhr für		

Leistungen

E-Mail-Support



Fernwartungssupport



Telefon -Support



Sicherheitsupdates



Neue Features



Kosten und Zahlung

Monatliche Kosten

€80

€160

€350

Zahlungsart

Vorkasse

Monatliche Rechnung

Laufzeit

12 Monate

6 Monate

6 Monate

Auswahl



3. Supportzeiten

3.1 Die Supportzeiten richten sich nach der zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Vertragsoption.

3.2 An Sonn- und bundeseinheitlichen Feiertagen erbrachte Support- und Wartungsleistungen sind grundsätzlich Leistungen außerhalb der Supportzeiten.

3.3 Für Leistungen, die auf ausdrücklichen Kundenwunsch außerhalb der Supportzeiten erbracht werden, schuldet der Kunde eine höhere Vergütung. Die Vergütung richtet sich nach der zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Vertragsoption.

4. Supportleistungen

4.1 Während der Vertragslaufzeit hat der Kunde während der vereinbarten Supportzeiten und unter Berücksichtigung der vereinbarten Reaktionszeit Anspruch auf Support.

4.2 Die Leistungsdaten für Supportleistungen richten sich nach der zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Vertragsoption.

4.3 Die Reaktionszeit ist der Zeitraum ab Eingang einer Supportanfrage, innerhalb dessen ionas einen Mitarbeiter für die Bearbeitung einer Supportanfrage abstellen muss und mit den Arbeiten zur Störungs- bzw. Mängelbehebung zu beginnen hat.

4.4 Die Reaktionszeit wird außerhalb der normalen Supportzeiten gehemmt.

4.5 ionas darf Supportleistungen verweigern, wenn sich der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von wenigstens €80,00 in Zahlungsverzug befindet.

5. Wartungsleistungen

5.1 Die Leistungsdaten für die Wartungsleistungen richten sich nach der zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Vertragsoption.

5.2 Während der Vertragslaufzeit stellt ionas dem Kunden sicherheitskritische und funktionale Updates sowie Upgrades der installierten Software zur Verfügung, die der Hersteller der jeweiligen Software selbst kostenlos zur Verfügung stellt.

5.3 Der Kunde hat keinen Anspruch gegen ionas auf die Zurverfügungstellung von Updates oder Upgrades, sofern der Hersteller der installierten Software keine Updates oder Upgrades leistet.

5.4 Soweit ionas aufgrund dieses Vertrages Computerprogramme oder sonstige urheberrechtlich selbstständig schutzfähigen Werke zur Nutzung überlässt, unterfallen die Computerprogramme sowie die dem Kunden hieran eingeräumten Nutzungsrechte dem jeweiligen Lizenzvertrag der gepflegten Software.

5.5 Sicherheitskritische Wartungsleistungen werden unverzüglich nach Erscheinen eines Updates oder Upgrades ausgeführt. Funktionale Updates und Upgrades werden innerhalb von 2 Monaten nach dem jeweiligen Software Release erbracht.

5.6 ionas darf Wartungsleistungen verweigern, wenn sich der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von wenigstens €80,00 in Zahlungsverzug befindet.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden

6.1 Der Kunde hat ionas einen Ansprechpartner und dessen Vertreter zu nennen.

Die folgenden Daten dieser beiden Personen sind ionas mitzuteilen:

- Vorname und Familienname
- Position
- Mindestens eine Telefonnummer
- Mindestens eine E-Mail-Adresse

6.2 Der Kunde hat sicherzustellen, dass ionas bzw. dessen Vertreter per Computerfernwartung für Support- und Wartungsarbeiten auf den Server und, insofern relevant, einen oder mehrere Clients zugreifen können. Für die Zeit, während der ionas bzw. dessen Vertreter kein Zugriff auf den Server und, sofern relevant, einen oder mehrere Clients gewährt ist, wird die Reaktionszeit gehemmt.

6.3 Der Kunde hat ionas Updates und Upgrades unverzüglich installieren zu lassen und ionas hierbei notwendigenfalls zu unterstützen, es sei denn, die Installation ist dem Kunden aus nicht von ihm zu vertretenden Gründen unzumutbar.

7. Vor Ort Services

7.1 Die Fahrtkostenerstattung bei einer gewünschten Leistungserbringung vor Ort sind €1 netto pro Kilometer. Damit sind sämtliche Reise- und Übernachtungsspesen sowie Zeit abgegolten.

7.2 Die Distanz zwischen dem Unternehmenssitz von ionas und dem Einsatzort des Technikers wird für Abrechnungszwecke adressengenau durch Google Maps bestimmt.

7.3 Bei einem Einsatz vor Ort hat der Kunde sicherzustellen, dass der ionas-Mitarbeiter Zugang zu allen relevanten Computern hat und ihm alle notwendigen Informationen zur Verfügung stehen. Vergebliche Fahrten und Wartezeiten, die der Kunde zu vertreten hat, hat der Kunde ionas zu vergüten.

8. Abrechnung

8.1 Die Entgelte und Abrechnungsmodalitäten richten sich grundsätzlich nach der zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Vertragsoption.

8.2 Alle vereinbarten Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

8.3 Support- und Wartungsleistungen werden grundsätzlich auf Basis von 15 Minuten Intervallen abgerechnet.

8.4 Ein ganz oder teilweise ungenutztes Inklusivkontingent kann nicht in nachfolgende Monate übertragen werden. Ganz oder teilweise ungenutzte Kontingente verfallen am Ende eines jeden Monats.

8.5 Für die Support- und Wartungsvertragsoption S ist das vereinbarte Entgelt innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsstellung per Vorkasse zu bezahlen. Support- und Wartungsleistungen über das Inklusivkontingent hinaus werden separat zu den vereinbarten Preisen in Rechnung gestellt.

8.6 Vor Ort Services werden grundsätzlich in Rechnung gestellt. ionas behält sich vor, Vorkasse zu verlangen.

9. Vertragsbeginn, -dauer und -kündigung

9.1 Der Vertrag beginnt zum 1. Tag des auf den Vertragsschluss folgenden Monats. Etwas anderes gilt, wenn der Kunde ausdrücklich verlangt, dass ionas bereits im Monat des Vertragsschlusses mit der Ausführung der beauftragten Dienstleistung beginnt. In diesem Fall beginnt der Vertrag rückwirkend zum 1. Tag des Monats des Vertragsschlusses.

9.2 Die Mindestvertragslaufzeit richtet sich nach der zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Vertragsoption.

9.3 Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag zu gleichen Konditionen, wenn er nicht von einer Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt wird.

9.4 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

9.5 Kündigungen bedürfen der Schriftform.

10. Außerordentliche Kündigung

10.1 ionas ist insbesondere zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, wenn sich der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens €240,00 in Zahlungsverzug befindet.

10.2 ionas behält sich vor, in diesem Fall Schadensersatz für die Restvertragslaufzeit geltend zu machen.

11. Haftung

11.1 Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

11.2 Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Anbieter nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

11.3 Die Einschränkungen der Abs. 1 und 2 gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.

11.4 Die Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

12. Datensicherung und Fehlerfreiheit

12.1 Der Kunde ist zu regelmäßiger Datensicherung im erforderlichen Umfang verpflichtet. Insbesondere ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, vor jedem Supportfall, jedem Software Update oder Upgrade, jeder Systemänderung, sowie darüber hinaus regelmäßig, seine Daten zu sichern. Weiterhin hat er dafür Sorge zu tragen, grundsätzlich, bevor ein ionas-Mitarbeiter beim ihm tätig wird, eine Datensicherung aller Daten zu tätigen. Der Kunde hat sich der Vollständig- und Lesbarkeit der erstellten Datensicherung zu überzeugen. Die Datensicherungen sind so zu verwahren, dass eine jederzeitige Wiederherstellung der gesicherten Daten möglich ist.

12.2 ionas haftet für den Verlust von Daten nur bis zu dem Betrag, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten zu deren Wiederherstellung angefallen wäre.

12.3 Eine absolute Fehlerfreiheit kann trotz umfangreicher und sorgfältiger Prüfung durch ionas nicht gewährleistet werden.

Der Kunde und ionas stimmen darin überein, dass Softwareprogramme und Hardware nicht unter allen Bedingungen und Systemumgebungen fehlerfrei sein können.

13. Schlussbestimmungen

13.1 Mündliche Nebenabsprachen sind nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt ebenso für die Änderung dieses Schriftformerfordernisses.

13.2 Auf diesen Vertrag findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

13.3 Sofern es sich beim Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Vertragsverhältnissen zwischen dem Kunden und ionas der Sitz von ionas.

13.4 Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in seinen übrigen Teilen verbindlich. Anstelle der unwirksamen Punkte treten, soweit vorhanden, die gesetzlichen Vorschriften. Soweit dies für eine Vertragspartei eine unzumutbare Härte darstellen würde, wird der Vertrag jedoch im Ganzen unwirksam.