

Supportvertrag • Vertragsbedingungen

That's it Solutions GmbH

Gültig ab 1. 10. 2013

§ 1 Geltungsbereich

(1) Ergänzend zu diesen Vertragsbedingungen Supportvertrag gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen und Kostensätze für Service-Einzelaufträge der Fa. That's it Solutions Liedermann. Diese Vertragsbedingungen Supportvertrag werden nach Vereinbarung mit dem Auftrag oder mit Ausfüllen und Unterzeichnung des Auftrag und Leistungsscheines bindend. Darin werden auch die unter Vertrag stehenden Maschinen, Komponenten, Software, Vertragslaufzeit, Vertragsgebühr, Zahlungsweise sowie ein eventuell abweichender Leistungsumfang festgelegt.

§ 2 Annahme von Störungsmeldungen und Reaktions- und Einsatzzeiten

(1) Das zuständige Central Call Desk (CCD) von That's it Solutions nimmt Montag bis Freitag von 8.00 Uhr – 18.00 Uhr Störungsmeldungen entgegen. That's it Solutions Liedermann stellt Support innerhalb der Regelarbeitszeit (Montag bis Freitag 7.00 bis 18.00 Uhr) bereit. Eventuell mit dem Kunden vereinbarte Reaktionszeiten des That's it Solutions Supports sind im Auftrag bzw. Auftrag und Leistungsschein festgelegt.

§ 3 Support durch Infolineservice

(1) Infolineservice wird für die gemäß § 1 unter Supportvertrag stehenden Maschinen, Komponenten und Software ausschließlich telefonisch durch That's it Solutions erbracht. Dazu gehören folgende Dienstleistungen:

- Informationen zu Anwenderfragen
- Falls möglich Behebung von Störungen

§ 4 Support durch Remoteservice

(1) That's it Solutions erbringt über zur Verfügung stehende Telefonleitungen, Modems und ISDN-Router folgende Leistungen durch Remotezugriff:

- Sichtung der Fehlersituation und Maßnahmen zur beschleunigten Behebung von Störungen. Falls möglich, behebt That's it Solutions Liedermann sofort die Störung oder leitet folgende Maßnahmen zur beschleunigten Behebung von Störungen ein:
- Falls möglich Behebung von Störungen durch Einsatz von Reparaturtools.
- Falls möglich Behebung von Störungen durch Konfigurationsarbeiten an System- und Anwenderprogrammen.
- Falls möglich Fehlerdiagnose in Dateien, gegebenenfalls Transfer der Dateien durch den Remotezugriff in die Systemumgebung von That's it Solutions und dort Durchführung lokaler Tests.
- Falls möglich Ferndiagnose und Behebung von Störungen mittels vom Kunden gemäß Vorgabe von That's it Solutions Liedermann, zu beschaffende Software. That's it Solutions empfiehlt, auf einem der beim Kunden eingesetzten Rechner Microsoft Office Pro zu installieren, um schnelle Datenbankreparaturen durchführen zu können.
- Weitergabe der Diagnoseergebnisse an eventuell zusätzlich einzusetzende Servicetechniker zur beschleunigten Behebung von Störungen.

(2) Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen nicht umfasst von diesem Remoteservice sind:

- Umkonfigurationen von Computern, Firewalls oder Netzwerken
- Administration von durch den Remotezugriff sichtbaren, aber nicht unter Vertrag stehenden Maschinen, Komponenten oder Software
- IP-Adressenänderungen
- Installation und Konfiguration von neuen Software-Upgrades und -Updates
- Änderungen von Backup-Strategien
- Anlegen und Ändern der Benutzerverwaltung im Betriebssystem
- Einsätze von Servicetechnikern
- Datensicherung

(3) Die Behebung von Funktionsstörungen, die auf vorausgegangene Reparaturen oder Servicemaßnahmen durch nicht von That's it Solutions ausdrücklich autorisierte Personen oder den Einbau von Service-teilen durch solche Personen zurückzuführen sind, ist nicht von diesem Remoteservice umfasst. Wünscht der Kunde, dass That's it Solutions diese oder weitere Leistungen erbringt, werden diese nach den geltenden Kostensätzen berechnet.

(4) Die Maßnahmen durch Remotezugriff gemäß Absatz 1 bedingen, dass die Maschinen und Komponenten dem jeweils neuesten technischen Stand bei Hardware und Software entsprechen. That's it Solutions weist ausdrücklich darauf hin, dass zur optimalen Leistungserbringung dieses Remoteservice weitere auf diesen Maschinen und Komponenten installierte Software anderer Hersteller immer auf dem aktuellsten Stand sein muss. Weiterhin hat der Kunde die für den Remotezugriff notwendigen Telekommunikations- und Zusatzeinrichtungen sowie Software kostenlos zur Verfügung zu stellen und zu unterhalten. That's it Solutions teilt dem Kunden die dafür vorgeschriebenen Einrichtungen und Software mit und bietet, soweit notwendig, deren Lieferung, Installation und Inbetriebnahme in einem separaten Auftrag an. Weitere Voraussetzungen sind, dass sich die Maschinen und Komponenten in technisch einwandfreiem Zustand befinden und dass der Kunde nicht eigenmächtig technische Änderungen oder Eingriffe an ihnen vornimmt.

§ 5 Reparatur, Behebung von Störungen durch Servicetechniker

(1) Servicetechnikeinsätze sind von diesem Supportvertrag nicht umfasst. Sie werden gemäß den Allgemeinen Vertragsbedingungen von That's it Solutions berechnet.

§ 6 Vertragsdauer

(1) Der Supportvertrag beginnt mit dem Tag, der in dem Auftrag, oder Leistungsschein als Vertragsbeginn genannt wird, oder der Onlineschaltung. Der Vertrag gilt zunächst für die Dauer eines Jahres (Mindestvertragslaufzeit) oder für eine längere, vom Kunden gewählte Vertragslaufzeit (Gilt auch für ASP/SaaS Verträge). Wird der Vertrag nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit von einer Vertragspartei gekündigt, so verlängert er sich um ein weiteres Jahr. Dieselbe Regelung gilt für das Verlängerungsjahr und alle folgenden Verlängerungsjahre.

(2) Der Vertrag kann von That's it Solutions jederzeit mit einer Frist von vier Wochen gekündigt werden, wenn der Kunde mit fälligen Zahlungen von Vertragsgebühren 30 Tage oder länger in Verzug ist. That's it Solutions kann Leistungen, zu deren Erbringung es nach dem Vertrag verpflichtet ist, zurückhalten, solange sich der Kunde mit fälligen Vertragsgebühren im Verzug befindet.

(3) That's it Solutions behält sich vor, die Aufnahme in den Remoteservice abzulehnen oder den Supportvertrag für ein Gerät mit Monatsfrist zu kündigen, wenn das Gerät nur noch mit unverhältnismäßigem und wirtschaftlich nicht mehr sinnvollen Aufwand funktionsfähig erhalten werden kann.

§ 7 Verjährungsfrist für Mängelansprüche

(1) Aufgrund des beratenden bzw. unterstützenden Charakters der Dienstleistungen von That's it Solutions gemäß dieses Supportvertrages unterliegen diese Leistungen keiner gesonderten Verjährungsfrist für Mängelansprüche. Eine etwa noch bestehende Verjährungsfrist für Mängelansprüche für die Maschine, Komponente und/oder Software bleibt unberührt. Hinsichtlich der Haftung von That's it Solutions gilt § 6 der Allgemeinen Vertragsbedingungen von That's it Solutions. Sofern der Kunde im Wege der Selbsthilfe oder nach Anleitung von That's it Solutions Supports selbst oder durch seine Mitarbeiter Eingriffe oder Veränderungen an der Software oder Maschine vorgenommen hat, ist jegliche Haftung von That's it Solutions für daraus entstehende Schäden ausgeschlossen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass That's it Solutions den Schaden zumindest grob fahrlässig verursacht hat und dass der Schaden auch ohne seinen Eingriff bzw. die von ihm vorgenommene Veränderung eingetreten wäre oder dass der Schaden gerade aufgrund der exakt befolgten Anleitung durch That's it Solutions eingetreten ist.

§ 8 Mitwirkungspflicht des Kunden

(1) That's it Solutions wird die Daten des Kunden vertraulich behandeln und ausschließlich zur Erfüllung des Supportvertrages verwenden. Der Kunde verpflichtet sich seinerseits, die von That's it Solutions empfangenen Informationen und Daten vertraulich zu behandeln, nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben und nur im Sinne dieser Vereinbarung zu verwenden.

That's it Solutions GmbH
Tübinger Straße 1
72666 Neckartailfingen
Tel. 049 (0) 7127/ 957 205 0
Fax. 049 (0) 7127/ 957 205 9

Erwähnte Bezeichnungen und Produktnamen sind in den meisten Fällen (eingetragene) Marken der jeweiligen Hersteller und unterliegen als solche den gesetzlichen Bestimmungen. Sie werden hier nur für informative Zwecke erwähnt.