



evention

Supportvertrag

PRODUKT

EVENTION ENTERPRISE

PRODUKTKATEGORIE

EVENTION

SERVICE-LEVEL

PROFESSIONAL

BETRIEB

RZ NEXCOM

AUFTRAGNEHMER

NEXCOM IT-SERVICES GMBH

Thomas-Mann-Str. 37

53111 Bonn

AUFTRAGGEBER

Kundenname

Straße Hausnummer

PLZ Ort / Land

Inhalt

1 Vertragsgegenstand	3
2 Leistung	3
3 Vergütung und Zahlungsbedingungen	5
4 Vertragsdauer und Kündigung	6
5 Mitwirkungspflichten des AG	6
6 Verfügbarkeit	7
7 Datenschutz	8
8 Haftung	8
9 Höhere Gewalt	8
10 Sonstige Bestimmungen	9

1 Vertragsgegenstand

Zwischen dem Auftragnehmer NEXCOM IT-Services GmbH (im Folgenden „AN“ genannt) und dem Auftraggeber xxx (im Folgenden „AG“ genannt) wird der folgende Supportvertrag geschlossen.

Der AN erbringt für den AG Supportdienstleistungen für die Produktsoftware:

Evention® 5 Enterprise

2 Leistung

Der Umfang der Service- und Supportleistungen wird bestimmt durch die vom AG gewählten Service-Level und Module:

Betriebssupport

Leistungsbestandteile

- Wartung serverseitiger Basissoftware, wie bspw. Betriebs- und Datenbankmanagementsystem
- Erstellung von Reports und Fehleranalysen bei Störungen in der Basissoftware
- Administration und Wartung der Hardware-Konfiguration
- Entstörung bei Fehlern an der Hardware- oder Netzwerkinfrastruktur
- Proaktives periodisches Monitoring der Basis-Software und der dazugehörigen Services
- Regelmäßige proaktive Installation von System- und Sicherheitspatches
- Analyse und Optimierung der Performance
- Benutzeradministration auf Betriebssystemebene
- Basis-Backup-Management
- Disaster-Recovery

Konditionen

- Supportzeit : Nicht verfügbar
- Reaktionszeit : Nicht verfügbar
- Kontingent : Nicht verfügbar
- Abrechnungstakt : Nicht verfügbar
- Überstundensatz : Nicht verfügbar
- Supportkanäle : Nicht verfügbar

Softwarewartung

Leistungsbestandteile

- Erhaltung und/oder Wiederherstellung der Funktions- und Leistungsfähigkeit der Software
- Korrektive Wartung, d.h. Notfallwartung und Beseitigung von Fehlern beim Einsatz der Software
- Bereitstellung und Installation von System- und Sicherheitspatches
- Verbesserung der Leistungen im Sinne einer Performanceoptimierung
- Erstellung von Reports und Fehlerdiagnosen
- Datenimport und -export
- Fehlerprotokoll und Dokumentation
- Code-Versionierung

Konditionen

- Supportzeit : Nicht verfügbar
- Reaktionszeit : Nicht verfügbar
- Kontingent : Nicht verfügbar
- Abrechnungstakt : Nicht verfügbar
- Überstundensatz : Nicht verfügbar
- Supportkanäle : Nicht verfügbar

First-Level-Support

Leistungsbestandteile

- User-Help-Desk
- Annahme und Bearbeitung einfacher Störungsmeldungen und/oder Bedienfehler
- Anleitungen und Hilfestellungen bei der Bedienung der Anwendung
- Weiterleitung an Second-Level-Support bei Nicht-Lösbarkeit
- Benutzer-, Rechte- und Rollenadministration
- Kennworrücksetzungen
- Systemcheck und Funktionstests
- Fehlerprotokoll und Dokumentation

Konditionen

- Supportzeit : Nicht verfügbar
- Reaktionszeit : Nicht verfügbar
- Kontingent : Nicht verfügbar
- Abrechnungstakt : Nicht verfügbar
- Überstundensatz : Nicht verfügbar
- Supportkanäle : Nicht verfügbar

Second-Level-Support

Leistungsbestandteile

- Annahme und Bearbeitung komplexer Störungen und Anfragen
- Übernahme von Problemen aus dem First-Level-Support
- Erweiterte Klassifizierung von Störungen und Anfragen
- Übergabe von Fehlern zur weiteren Bearbeitung an die Entwicklungsabteilung
- Software-Konfiguration und -Wartung
- Remote-Support beim Kunden
- Eskalationsmanagement
- Fehlerprotokoll und Dokumentation

Konditionen

- Supportzeit : Nicht verfügbar
- Reaktionszeit : Nicht verfügbar
- Kontingent : Nicht verfügbar
- Abrechnungstakt : Nicht verfügbar
- Überstundensatz : Nicht verfügbar
- Supportkanäle : Nicht verfügbar

3 Vergütung und Zahlungsbedingungen

Support-Level	Kontingent	Kosten
Betriebssupport	pauschal	€ 00,00
Softwarewartung	pauschal	€ 00,00
First-Level-Support	120 Min.	€ 00,00
Second-Level-Support	120 Min.	€ 00,00
Gesamt		€ 00,00

Alle Preise sind Nettopreise in EUR zuzüglich der zur Zeit der Leistung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Aufwände, die über das vereinbarte monatliche Kontingent hinausgehen, werden dem AG mit einem Stundensatz von 90,00 bzw. 110,00 EUR zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung gestellt. Die Berechnung erfolgt in 15-Minuten-Einheiten.

Die Supportgebühr ist in eine Monatspauschale. Nicht genutzte Stunden des monatlichen Kontingentes verfallen am Monatsende.

Die Supportgebühr wird auf Monatsbasis in Rechnung gestellt, sofern vertraglich nicht anders geregelt.

Anfahrten und Fahrtkosten sind nicht Bestandteil des Supportvertrages und werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Jede Rechnung ist innerhalb von sieben Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Verzugszinsen entstehen in gesetzlicher Höhe. Ein weitergehender Zinsschaden des AN bleibt vorbehalten.

Der AN behält sich das Recht vor, im Falle der Verlängerung eines Nutzungszeitraums angemessene Preisanpassungen vorzunehmen.

4 Vertragsdauer und Kündigung

Die Laufzeit dieses Vertrages beginnt am XX.XX.XXXX und wird für einen Zeitraum von 12 Monaten abgeschlossen.

Die Laufzeit verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn nicht eine der Parteien den Vertrag zum Ende der Laufzeit oder des Verlängerungszeitraumes mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich kündigt.

Das Recht einer außerordentlichen Kündigung im Sinne des § 626 BGB bleibt hiervon unberührt.

Kündigt der Auftragnehmer den Vertrag aus wichtigem Grund, besteht kein Anspruch des Auftraggebers auf anteilige Erstattung der Vergütungspauschale.

Leistungen aus diesem Vertrag werden ausschließlich im Vertragszeitraum erbracht. Ein Leistungs- oder Erstattungsanspruch außerhalb der Vertragslaufzeit besteht nicht.

5 Mitwirkungspflichten des AG

Fehler der Software sind dem AN unverzüglich über die in § 2 vereinbarten Kommunikationskanäle mitzuteilen.

Für die Fehlerdiagnose und –beseitigung stellt der AG dem AN eine detaillierte Fehler- oder Anforderungsbeschreibung zur Verfügung.

Die Erbringung der Service- und Supportleistungen setzt voraus, dass der AG die im Supportvertrag aufgeführte Software gemäß deren Spezifikationen vertragsgemäß verwendet.

Eine solche vertragsgemäße Nutzung liegt insbesondere in folgenden Fällen nicht vor:

- bei Änderungen der Software durch den AG, die nicht den Spezifikationen entsprechen;
- bei Durchführung von Service-, Support- und Reparaturarbeiten außerhalb des vorliegenden Supportvertrages seitens des AG oder Dritter;
- bei anderen, nicht vom AN zu vertretenden äußeren Einflüssen, die zu einer Fehlfunktion oder einem Ausfall der Software führen.

Die Erbringung der Supportleistungen setzt weiter voraus, dass die im Vertrag aufgeführte Software auf dem neuesten Stand bezüglich der vom AN zur Verfügung gestellten Updates ist, sofern die Wartung und/oder der Betrieb der Software nicht dem AN unterliegt. Jede nach Vertragsschluss vom AG oder Dritten vorgenommene Veränderung der Software-Konfiguration muss dem AN unverzüglich mitgeteilt werden.

Der AG wird weiterhin

- die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben;
- dafür Sorge tragen, dass (z.B. bei der Übernahme von Texten und Daten Dritter auf die Server des AN oder des vertraglich geregelten Hosting-Providers) alle gewerblichen Schutz- und Urheberrechte beachtet werden;
- die Software auf Servern des AN nicht missbräuchlich nutzen oder nutzen lassen, insbesondere keine Informationsangebote mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermitteln oder auf solche Informationen hinweisen, die der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig bzw. pornographisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen des AN schädigen können;
- den Versuch unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in Programme, die von dem AN betrieben werden einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datennetze des AN unbefugt einzudringen;

- den möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten oder Informationen an Dritte zu Werbezwecken (Spamming) nutzen;
- den AN von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Software durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Software verbunden sind. Erkennt der AG oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des AN;
- nach Abgabe einer Störungsmeldung, die dem AN durch die Überprüfung entstandenen Aufwendungen ersetzen, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass keine Störung der Software des AN vorlag und der AG dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können;
- vor der Versendung von Daten und Informationen diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;
- bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages seine im System der auf den Servern des AN oder auf Servern beauftragter Dritter vorhandenen Datenbestände durch Download sichern, da nicht ausgeschlossen werden kann, dass nach Beendigung des Vertrages auf diese Datenbestände kein Zugriff durch den AG bzw. den AN mehr möglich ist;
- die gemeinsam vereinbarten Richtlinien über die Benutzung der Software einhalten;
- ausschließlich die gültigen Softwareversionen verwenden;
- zur Behebung von Problemen im Zusammenhang mit der Software notwendige Informationen, Räume, Geräte, Programme und Telekommunikationseinrichtungen zeitnah zur Verfügung stellen, die Datenverarbeitungsvorgänge ordnungsgemäß dokumentieren, die Daten nach dem Stand der Technik sichern, fehlerhafte Programmabläufe so genau wie möglich protokollieren (Fehlersymptome, Einsatzbedingungen, Ein- und Ausgabedaten, Hard- und Softwareumgebung, Unterlagen, Daten und verwendete Drittsoftware) sowie eventuell Aktionen entsprechend den Anweisungen des AN ausführen.

Erfüllt der AG die vorstehenden Mitwirkungspflichten nicht oder nicht fristgemäß und entstehen dadurch Verzögerungen und/oder Mehraufwand, kann der AN – unbeschadet weiterer Rechte – Änderungen des Zeitplans und der vereinbarten Preise/Gebühren verlangen.

Ferner kann der AN dem AG eine angemessene Frist zur Erfüllung der Mitwirkungspflichten setzen, nach deren Ablauf der AN zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt ist. Eine automatische Vertragsaufhebung nach Ablauf der Frist erfolgt jedoch nicht.

6 Verfügbarkeit

Der AN verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit der Software von 99 % sicherzustellen. Diese bezieht sich auf das Kalenderjahr und wird wie folgt berechnet: Verfügbarkeit in Prozent = (Gesamtstunden pro Kalenderjahr abzüglich Stunden der Nichtverfügbarkeit pro Kalenderjahr) mal 100 geteilt durch Gesamtstunden pro Kalenderjahr. Die höchste ununterbrochene Ausfallzeit darf acht Stunden nicht überschreiten. Dieser Absatz ist nur anwendbar, sofern der Betrieb der Anwendung vertraglich dem AN unterliegt.

Im Falle der Wartung und der Installation von Software-Updates ist der AN berechtigt, die Verfügbarkeit der Software vorübergehend zu unterbrechen. Sollten geplante Wartungszeiten zu einer ununterbrochenen Nichtverfügbarkeit von mehr als einer Stunde führen, wird der AN dies dem AG rechtzeitig im Voraus ankündigen. Die Gesamtdauer geplanter Wartungszeiten pro Monat darf zehn Stunden nicht überschreiten.

Fehlende Verfügbarkeit ist anzunehmen, wenn die Software aufgrund von Umständen, die im Verantwortungsbereich von dem AN liegen, vollständig nicht zur Verfügung steht.

Hierzu zählen keine Zeiten, in denen die Software aufgrund folgender Umstände nicht verfügbar ist:

- Störungen in der Datenverbindung außerhalb der IT-Systeme des AN;
- höhere Gewalt;
- Verletzung von Mitwirkungspflichten des AG gem. §5 dieses Vertrages;
- geplante Wartungsarbeiten.

7 Datenschutz

Beide Parteien werden sämtliche vertrauliche Informationen aus dem Geschäftsbereich des anderen - darunter jegliche die Software betreffenden Details wie u.a. Code, Komponenten, Organisation und Abläufe - die weder allgemein zugänglich noch allgemein bekannt sind, Dritten nicht offenbaren und alle Anstrengungen unternehmen, um Dritte am Zugang zu diesen Informationen zu hindern. Beide Parteien überbinden diese Verpflichtung auch ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Der AG stimmt zu, dass der AN die Daten des AG nur im Rahmen der Leistungserbringung dieses Vertrages speichert und verarbeitet. Darüber hinaus bedarf jede weitere Nutzung, insbesondere die Weitergabe an Dritte, der Zustimmung des AG sowie der Person, deren Daten weitergehend genutzt werden sollen.

Erhebt, verarbeitet oder nutzt der AG selbst oder durch den AN personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den AN von Ansprüchen Dritter frei.

Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

Der AN und der AG beachten die Vorgaben des Datenschutzrechtes (BDSG §9).

Der AG ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten mit der Software oder sonstigen Komponenten zu verlangen. Hiervon unberührt bleiben Zutrittsrechte des Datenschutzbeauftragten des AG nach schriftlicher Anmeldung zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse gemäß § 9 BDSG sowie des sonstigen gesetz- und vertragskonformen Umgangs des AN mit personenbezogenen Daten im Rahmen des Betriebs der vertraglich vereinbarten Software.

8 Haftung

Schadensersatzansprüche gegenüber dem AN sind ausgeschlossen, soweit nicht insbesondere in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird. Eine Haftung für Folgeschäden, gleich welcher Art, ist ausgeschlossen. Eine Schadensersatzpflicht ist in jedem Fall begrenzt durch die Höhe der vereinbarten Wartungsgebühr pro Vertragszeitraum.

Soweit gesetzlich zulässig, schließt der AN jede Haftung aus für Schäden aus der Nichterfüllung von vertraglichen Verpflichtungen des AG, für Schäden aus einem allfälligen Testbetrieb bzw. der Wiederbeschaffung von Daten sowie für indirekte oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn oder Ansprüche Dritter gegen den AG. Diese Begrenzungen bzw. Ausschlüsse gelten auch gegenüber allfälligen Unterakkordanten.

Eine Haftung für eventuellen Datenverlust bei Wartungsarbeiten oder Störungen im Betrieb des AN bzw. seiner Zulieferer wird nicht übernommen, sofern nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.

9 Höhere Gewalt

Der AN ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.

Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel hoheitliche Maßnahmen, Krieg, Streiks, Unruhen, Aussperrungen, Rohstoff- oder Energiemangel, Behinderung der Verkehrswege, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige von dem AN nicht zu vertretende Umstände.

Insbesondere Wassereinbrüche, Unterbrechungen oder Zerstörung datenführender Leitungen, Ausfall der Elektrizitätsversorgung, Störungen im Internet, Feuer, Elektronik- und Maschinenschäden, Ausfall von Telekommunikationsnetzen sowie alle sonstigen Umstände, die, ohne vom AN verschuldet zu sein, die Leistung wesentlich erschweren oder vorübergehend unmöglich machen.

Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in schriftlicher Form in Kenntnis zu setzen.

10 Sonstige Bestimmungen

Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten ist für beide Teile Bonn.

Für die Rechtsbeziehungen der Vertragsparteien gilt ausschließlich deutsches Recht.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen unwirksam, nichtig oder undurchführbar (unwirksame Bestimmung) sein, lässt dies die übrigen vertraglichen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt diejenige rechtswirksame Regelung als gewollt und vereinbart, die dem rechtlichen und wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Dies gilt entsprechend im Fall des Vorliegens einer Vertragslücke.

Zwingende gesetzliche Bestimmungen, die durch Vertrag weder begrenzt noch ausgeschlossen werden können, bleiben unberührt.

Jede Änderung oder Ergänzung dieses Vertrages oder eine Vereinbarung über dessen Aufhebung bedarf zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung des Schriftformerfordernisses.

Beide Vertragsparteien verpflichten sich, bei Meinungsverschiedenheiten vor Anrufung des Richters einen Versuch zur gütlichen Einigung zu unternehmen und ein Konfliktmanagement durchzuführen. Dazu wird eine Mediation einberufen, welche ein professioneller Mediator leitet. Die Kosten für das Konfliktmanagement gehen zu gleichen Teilen an die Vertragsparteien.

Dieser Vertrag hat Vorrang vor allen Verträgen, die in Ausführung dieses Vertrages bereits abgeschlossen sind oder abgeschlossen werden. Soweit ein Widerspruch entstanden ist oder entstehen sollte, so sind die Parteien verpflichtet, den anderen Vertrag entsprechend diesem Vertrag auszulegen bzw. – wenn dies nicht möglich ist – zu ändern.

Dieser Vertrag enthält sämtliche Vereinbarungen der Parteien und ersetzt alle mündlichen oder schriftlichen Verhandlungen, Vereinbarungen und Abreden, die die Parteien zuvor im Hinblick auf den Vertragsgegenstand geschlossen haben.

Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht.

NEXCOM IT-Services GmbH
Thomas-Mann-Str. 37
53111 Bonn

Kundenname
Straße Hausnummer
PLZ Ort

Ort, Datum: _____

Ort, Datum _____

Unterschrift Auftragnehmer

Unterschrift Auftraggeber