

# Software-Wartungsvertrag

(1) Der vorliegende Software-Wartungsvertrag legt die Bedingungen fest, unter denen der Auftraggeber Anrecht auf Hilfe des Dienstleisters bei der Benutzung von TIM hat.

(2) Vertragspartner sind einerseits OÜ Rumma & Ko als *Dienstleister* und andererseits der Rechnungsempfänger als Auftraggeber.

## Dienstleistungsumfang

(3) Der Dienstleister stellt mindestens einen kompetenten Mitarbeiter zur Verfügung zur Gewährleistung der Dienstleistungen für Support, Analyse, Programmierung, Installation, Wartung und Weiterentwicklung der Software.

(4) Der Dienstleister beantwortet alle Anfragen, die vom Auftraggeber telefonisch oder per E-Mail gemeldet werden, innerhalb eines Arbeitstages.

(5) Der Dienstleister ist prinzipiell **werktags von 8 bis 20 Uhr telefonisch** erreichbar. Ein nicht beantworteter Anruf gilt als *Anfrage*. Der Dienstleister stellt einen **Notrufplan** zur Verfügung unter der Adresse <https://www.saffre-rumma.net/dl/Notrufplan.pdf>

(6) Bei vorheriger Absprache garantiert der Dienstleister **prioritäre Bearbeitung** einer *Anfrage*. Prioritäre Bearbeitung bedeutet, dass der Dienstleister bis zu 6 Stunden pro Arbeitstag an der *Anfrage* arbeitet.

(7) Der Dienstleister behandelt die **Daten des Auftraggebers** vertraulich und veröffentlicht seine allgemeinen Datenschutzbestimmungen laut DSGVO unter folgender URL: <https://www.saffre-rumma.net/dl/Datenschutz.pdf>

(8) Der Dienstleister veröffentlicht den Quellcode aller im Rahmen des Projektes erstellten Software und Dokumentation unter einer **freien Lizenz**, wodurch diese potentiell auch durch andere Dienstleister benutzt und/oder weiterentwickelt werden können.

## Verpflichtungen des Auftraggebers

(9) Eine Kontaktperson zur Verfügung stellen, die auftretende Probleme zentralisiert und dem Dienstleister meldet, die aktiv bei Wartung und Weiterentwicklungen mitwirkt sowie alle Endbenutzer schult.

(10) Mindestens per E-Mail erreichbar sein, idealerweise auch telefonisch, über *instant messaging* oder Internet-Telefon

(11) Für ein korrekt funktionierendes Computersystem sorgen (z.B. Backups, Netzwerk, Konfiguration der Rechner und Internet-Clients)

(12) Rückfragen des Dienstleisters beantworten und ihm eventuelle Informationen liefern, die er zur Lösungsfindung braucht.

(13) Eventuelle Anweisungen des Dienstleisters gewissenhaft ausführen.

(14) Den pauschalen Jahresbeitrag bezahlen.

## Dienstleistungen auf Distanz

(15) Dienstleistungen im Rahmen des Wartungsvertrags werden nicht zusätzlich fakturiert. Dazu gehören Antwort auf Fragen zur Benutzung und Konfigurierung der Software, Planung von Änderungen und neuen Funktionen, Hilfestellung bei Diagnose von Problemen sowie Behebung von Problemen, die durch Arbeiten des Dienstleisters verursacht wurden, z.B. nach einem Upgrade.

(16) Nicht im Rahmen des Wartungsvertrags enthalten sind zum Beispiel Schulung eines neuen Endbenutzers, Einbauen von neuen Softwarefunktionen, Hilfestellung nach fahrlässiger Benutzung oder bei unzureichend funktionsfähigem Computersystem.

(17) Falls eine Dienstleistung über den Rahmen des Wartungsvertrags hinausgeht, erstellt der Dienstleister ein getrenntes Angebot und berechnet entsprechend.

## Dienstleistungen vor Ort

(18) Wenn der Auftraggeber einen Einsatz des Dienstleisters vor Ort wünscht, kontaktiert er diesen zwecks Terminabsprache.

(19) Arbeiten vor Ort werden in jedem Fall zum Stundentarif fakturiert; auch wenn dabei Arbeiten gemacht wurden, die auf Distanz kostenlos gewesen wären.

(20) Stundentarif ist 70 € zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.

## Vertragsabschluss

(21) Durch Ausstellen einer Rechnung über einen Jahresbeitrag erklärt der Dienstleister seine Bereitschaft, den vorliegenden Vertrag mit dem Auftraggeber einzugehen.

(22) Zeitraum und Gegenstand des Vertrags sind auf der Rechnung vermerkt.

(23) Der Vertrag gilt als abgeschlossen, wenn die Zahlung des Rechnungsbetrags auf dem Bankkonto des Dienstleisters eingetroffen ist.

(24) Der Vertrag endet automatisch nach dem auf der Rechnung vermerkten Zeitraum.

(25) Der Vertrag wird automatisch verlängert durch eine Rechnung des Dienstleisters für das nächste Beitragsjahr.

(26) Eventuelle Absicht zur Nicht-Verlängerung wird dem Partner unverzüglich mitgeteilt.

(27) Falls auf der Rechnung ein Zahlungstermin steht, zahlt der Auftraggeber bei verspäteter Zahlung zusätzlich Verzugszinsen von 0,1% pro Tag, um den Vertrag abzuschließen.

## Haftungsausschluss

(28) Der Dienstleister garantiert nicht die Fehlerfreiheit der Software, sondern seine Hilfestellung bei Problemen.

(29) Sollte jemand aufgrund der Benutzung oder Nichtbenutzbarkeit der Software zu Schaden kommen, kann der Dienstleister dafür nicht rechtlich haftbar gemacht werden.

(30) Im Falle eines Problems tun alle Beteiligten ihr Bestes, um das Problem zu lösen.

## Sonstige Regeln

(31) Der Jahresbeitrag wird jedes Jahr entsprechend des belgischen Gesundheitsindex angepasst.

(32) Dienstleister und Auftraggeber können jederzeit einvernehmlich die Höhe des Jahresbeitrags anpassen. Plausible Begründung für solche Anpassungen sind z.B. Änderungen im Umfang der Software oder strukturelle oder personelle Veränderungen des Auftraggebers.

(33) Rechnungen über Jahresbeiträge dürfen auch stückweise bezahlt werden, also z.B.  $\frac{1}{4}$  der Gesamtsumme alle drei Monate. Wobei der Auftraggeber dann selbst dafür verantwortlich ist, dass jede einzelne Teilzahlung rechtzeitig ausgeführt wird.

