

Software-Wartungsvertrag

(1) Der vorliegende Software-Wartungsvertrag legt die Bedingungen fest, unter denen der Benutzer 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 Benutzer.

Vertragsabschluss

(3) Durch Ausstellen einer Rechnung über einen Jahresbeitrag erklärt der Dienstleister seine Bereitschaft, den vorliegenden Software-Wartungsvertrag mit dem Benutzer einzugehen.

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

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

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

(7) Falls auf der Rechnung ein Zahlungstermin steht, muss der Benutzer bei verspäteter Zahlung zusätzlich Verzugszinsen von 0,1% pro Tag hinzufügen, um den Vertrag abzuschließen.

Verpflichtungen des Auftraggebers

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

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

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

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

(12) Patches mit einer neuen Version des Programms oder Änderungen in Konfigurationen laut Anweisung installieren.

Verpflichtungen des Dienstleisters

(13) Der Dienstleister ist verantwortlich für Analyse, Programmierung, Installation, Wartung und Weiterentwicklung der Software.

(14) Der Dienstleister ist werktags von 8 bis 18 Uhr telefonisch **erreichbar**. Er beantwortet alle Problemmeldungen, die vom Auftraggeber gemeldet werden. Bei vorheriger Absprache garantierten wir prioritäre Bearbeitung Ihrer Anfragen.

(15) Der Dienstleister behandelt die **Daten des Auftraggebers** vertraulich.

(16) Alle Programmierungsarbeiten im Rahmen des Projektes werden als **freie Software** veröffentlicht und können somit potentiell auch durch andere Organisationen benutzt und/oder weiterentwickelt werden. Der Dienstleister achtet darauf, dass der Quellcode öffentlich verfügbar ist und notfalls auch durch andere Programmierer gewartet und weiterentwickelt werden kann.

Dienstleistungen auf Distanz

(17) Normale Dienstleistungen im Rahmen des Wartungsvertrags werden nicht zusätzlich fakturiert. Als normale Dienstleistungen gelten Antwort auf Fragen zur Benutzung der Software, Optimierung bestehender Funktionen, Hilfestellung bei Diagnose von Problemen sowie Behebung von Problemen, die durch Arbeiten des Dienstleisters verursacht wurden, z.B. nach einem Upgrade.

(18) Alle anderen Dienstleistungen gelten als Sonderprojekt und werden zusätzlich berechnet.

(19) Beispiele für Sonderprojekte sind u.a. Schulung eines neuen Benutzers, Einbauen von neuen Softwarefunktionen, Hilfestellung nach fahrlässiger Benutzung oder bei unzureichend funktionsfähigem Computersystem.

Dienstleistungen vor Ort

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

(21) Je nach Bedarf plant der Dienstleister Aufenthalte in Belgien, die er per E-Mail ankündigt.

(22) Um Anrecht auf Dienstleistungen vor Ort zu haben, muss der Jahresbeitrag bezahlt worden sein.

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

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

Haftungsausschluss

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

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

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

Sonstige Regeln

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

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

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

(31) Dienstleister und Benutzer 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 Benutzers.

(32) Rechnungen über Jahresbeiträge dürfen auch stückweise bezahlt werden, also z.B. ¼ der Gesamtsumme alle drei Monate. Wobei der Benutzer dann selbst dafür verantwortlich ist, dass jede einzelne Teilzahlung rechtzeitig ausgeführt wird.

