

Software-Supportvertrag

Der vorliegende Software-Supportvertrag legt die Bedingungen fest, unter denen der Benutzer Anrecht auf Hilfe des Dienstleisters bei der Benutzung von TIM oder Lino hat. Vertragspartner sind einerseits OÜ Rumma & Ko als Dienstleister und andererseits der Rechnungsempfänger als Benutzer.

1. Vertragsabschluss

Durch Ausstellen einer Rechnung über einen Jahresbeitrag erklärt der Dienstleister seine Bereitschaft, den vorliegenden Supportvertrag mit dem Benutzer einzugehen. Zeitraum und Gegenstand des Vertrags sind auf der Rechnung vermerkt. Der Vertrag gilt als abgeschlossen, wenn die Zahlung des Rechnungsbetrags auf dem Bankkonto des Dienstleisters eingetroffen ist. Bei verspäteter Zahlung muss der Benutzer zusätzlich Verzugszinsen von 0,1% pro Tag hinzufügen, um den Vertrag abzuschließen. Der Vertrag endet automatisch nach dem auf der Rechnung vermerkten Zeitraum.

2. Verpflichtungen des Dienstleisters

1. Hilfe leisten bei der Benutzung von TIM durch Bearbeitung aller Problemmeldungen, die vom Benutzer eingereicht werden.
2. Daten des Benutzers vertraulich behandeln.
3. Je nach Bedarf persönlich nach Belgien kommen, um auf Wunsch vor Ort beim Benutzer zu arbeiten.
4. Den Benutzer über neue Entwicklungen und Möglichkeiten informieren.

3. Verpflichtungen des Benutzers

1. Auftretende Probleme dem Dienstleister melden.
2. Per E-Mail erreichbar sein, da manche Anfragen nicht mündlich beantwortet werden können.
3. Sicherheitskopien anfertigen und für ein korrekt funktionierendes Computersystem sorgen.
4. Rückfragen des Dienstleisters beantworten und ihm eventuelle Informationen liefern, die er zur Lösungsfindung braucht.

4. Dienstleistungen auf Distanz

4.1 *Normale Probleme* werden kostenlos per E-Mail oder Telefon bearbeitet und nicht zusätzlich fakturiert. Als normale Probleme gelten:

1. Antwort auf Fragen zur Benutzung der Software.
2. Hilfestellung bei Diagnose von Problemen
3. Probleme nach einem Upgrade oder Eingriff in die Konfiguration, der unter Anleitung geschah.
4. Druckerkonfigurierung
5. Pilotprojekte, die allen Benutzern zugute kommen.
6. alle nicht hier aufgeführten Probleme, deren Bearbeitung weniger als eine Stunde pro Monat in Anspruch nimmt.

4.2. Alle anderen Dienstleistungen gelten als *Sonderprojekt* und werden zusätzlich berechnet.

1. Beispiele für Sonderprojekte sind u.a. Schulung eines neuen Benutzers, Einbauen von neuen Softwarefunktionen (inkl. Analyse, Entwicklung, Installation, Test), Optimierung von kundenspezifischen Funktionen, Hilfestellung nach fahrlässiger Benutzung oder bei unzureichend funktionsfähigem Computersystem.
2. Sonderprojekte werden je nach Umständen entweder mit *Kostenvoranschlag* oder mit *Abrechnung im*

Nachhinein berechnet.

3. Abrechnung im Nachhinein bedeutet, dass der Dienstleister dem Benutzer erst nach Abschluss oder im Laufe eines Projekts den Preis nennt. Der Benutzer hat dann das Recht, diesen Preis anzufechten und erst dann zu zahlen, wenn beide Parteien sich über den Preis einig geworden sind.

5. Dienstleistungen vor Ort

1. Wenn der Benutzer einen Einsatz des Dienstleisters vor Ort wünscht, kontaktiert er diesen zwecks Terminabsprache.
2. Je nach Bedarf plant der Dienstleister Aufenthalte in Eupen, die er per E-Mail ankündigt.
3. Um Anrecht auf Dienstleistungen vor Ort zu haben, muss der Jahresbeitrag bezahlt worden sein.
4. Arbeiten vor Ort werden in jedem Fall zum Stundentarif fakturiert; auch wenn dabei Arbeiten gemacht wurden, die per E-Mail oder Telefon kostenlos gewesen wären.
5. Stundentarif ist 60 €, für Anfahrt wird 10€ (Eupen) oder 25€ (bis 15 km) fakturiert. Zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer falls anwendbar.

6. Haftungsausschluss

1. Bei fehlender oder unvollständiger Sicherheitskopie übernimmt der Dienstleister keine Verantwortung für Datenverlust.
2. Der Dienstleister garantiert nicht die Fehlerfreiheit der Software, sondern seine Hilfestellung bei Problemen. Im Falle eines Problems tun alle Beteiligten ihr Bestes, um das Problem zu lösen.
3. Sollte jemand aufgrund der Benutzung oder Nichtbenutzbarkeit der Software zu Schaden kommen, kann der Dienstleister dafür nicht rechtlich haftbar gemacht werden.

7. Sonstige Regeln

1. Der Dienstleister stellt vor Ablauf eines Supportvertrags die Rechnung für das nächste Beitragsjahr aus. Der Benutzer entscheidet jedes Jahr neu, ob er diese Rechnung bezahlt und dadurch den Supportvertrag verlängert.
2. Jahresbeiträge sind entsprechend des belgischen Gesundheitsindex mit Basispreis im August 2002 indexiert.
3. Der Dienstleister darf bei plausibler Begründung die Höhe des Jahresbeitrags neu definieren. Als plausible Begründung gelten z.B. Änderungen im Funktionsumfang der Software oder strukturelle oder personelle Veränderungen des Benutzers.
4. Der Dienstleister darf Support verweigern, wenn Rechnungen für Jahresbeitrag, Sonderprojekte oder Arbeiten vor Ort nicht vollständig bezahlt sind. Offene Rechnungen für eine Abrechnung im Nachhinein können dagegen nicht als Anlass zur Supportverweigerung gelten.
5. Rechnungen über Jahresbeiträge dürfen auch per Teilzahlungen gemacht werden, also z.B. $\frac{1}{4}$ der Gesamtsumme alle drei Monate. Wobei der Benutzer dann selbst dafür verantwortlich ist, dass jede einzelne Teilzahlung rechtzeitig ausgeführt wird.