

UPGRADE, WARTUNGSARBEITEN UND KUNDENSERVICE VERTRAGSBEDINGUNGEN

Dieser Vertrag, abgeschlossen zwischen **FERN COMPUTER CONSULTANCY LTD**, nachstehend bezeichnet als **FERN**, und **XYZ FIRMA**, nachstehend bezeichnet als **XYZ**, wird unter Berücksichtigung der hierin enthaltenen, gegenseitigen Vereinbarungen erstellt.

Hiermit erklären sich beide Seiten mit Folgendem einverstanden:

I. SERVICE

- A. **FERN** erklärt sich bereit, Upgrades, Wartungsarbeiten und Kundenservice (UMS), wie unten näher beschrieben, für die in Anhang A aufgelistete Software zur Verfügung zu stellen, und zwar für alle Zwecke und in Übereinstimmung mit den hierin festgelegten Standardbedingungen für Serviceleistungen. **FERN** erklärt sich bereit, die besagten Serviceleistungen für eine Zeitspanne von **Jan 1, 2010 bis Dec 31, 2010** bereitzustellen. Erwähnte Serviceleistungen werden Montag bis Freitag, von 9:00Uhr bis 17:00Uhr durchgeführt, ausgenommen an Feiertagen (UK Bank Holidays) und während der Betriebsferien, welche, außer anderweitig vor oder am 1. November jedes Jahres schriftlich festgesetzt, von 17:00Uhr am letzten regulären Arbeitstag vor dem 25. Dezember bis 9:00Uhr am ersten regulären Arbeitstag nach dem 1. Januar andauern, außer jedoch der 24. Dezember fällt auf einen Montag, in welchem Fall dieser Tag ebenfalls zu den Betriebsferien zu zählen ist, oder auch, wenn der 2. Januar auf einen Freitag fällt, dann ist dieser Tag ebenfalls zu den Betriebsferien zu zählen.
- B. **XYZ** erklärt sich bereit, die in Anhang A (welcher ordnungsgemäß aktualisiert wird, sobald das Produkt für das Service fällig wird) angeführten Gebühren für den nach dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellten Wartungsdienst, im Voraus zu begleichen. Die UMS-Gebühren werden mit dem Vertragsdatum, und danach an jedem ersten Tag jeder folgenden Zahlungsperiode, fällig. Die Rechnungen sind binnen 30 Tagen ab dem Ende des Monats, in dem die Leistung entgegengenommen wurde, zu begleichen. Gebühren für eine Zeitspanne, die kürzer ist als eine Zahlungsperiode, werden anteilmäßig, basierend auf einem Dreißig-(30)-Tage-Kalendermonat, berechnet. Die Zahlungsperiode ist ein Jahr. Die Gebühren können, um das Kundenservice für das darauffolgende Jahr zu gewährleisten, mit Wirkung ab dem Jahrestag dieses Vertrags überarbeitet werden, allerdings werden im ersten Vertragsjahr keinerlei Gebühren verändert. Von Zeit zu Zeit können Änderungen bei den Servicepreisen eine Anhebung oder Senkung der Gebühren erforderlich machen. Solche Gebührenänderungen sind nur bei voller Erfüllung der in Paragraph XII festgelegten Bedingungen zulässig, ausgenommen, die Preissteigerung übersteigt nicht die Veränderung des Einzelhandelspreisindex des vorangegangenen Kalenderjahres oder die Veränderungen bei den Herstellerpreisen. Alle übrigen Vertragsbestimmungen werden von einer solchen, zulässigen Gebührenänderung nicht berührt.

II. VERBINDLICHKEITEN VON FERN

- A. **FERN** führt Servicearbeiten an der Software, wie in Anhang A beschrieben, am jeweils vereinbarten Einsatzort durch. **FERN** gewährt Standarddeckung, wie hierin genauer beschrieben und zusammengefasst in Anhang B, hinsichtlich jeglicher, in Anhang A angeführter und von dieser Vereinbarung umfasster Software, und zwar während der angegebenen Zeitspanne und unter den in Paragraph **I** angegebenen Bedingungen.
- B. Auf Wunsch gewährt **FERN** erweiterten Versicherungsschutz und/oder Notfall-Kundendienst (gegen eine zusätzliche Gebühr). Unter erweitertem Versicherungsschutz ist ein zusätzlicher Schutz zu verstehen, der über den ursprünglich vertraglich vereinbarten hinausgeht, z.B. von 17:00Uhr bis 20:00Uhr abends, sofern vor dem Anlassfall vereinbart und festgelegt. Unter Notfall-Kundendienst werden Kundenanfragen und Kundenkontakt außerhalb der regulären Servicezeiten verstanden, die eine sofortige Dienstleistung erfordern. Der Notfall-Kundendienst ist abhängig von der Verfügbarkeit eines Technikers und Gebühren werden nur erhoben, bis wieder die Standarddeckung greift.
- C. **FERN** stellt qualifizierte Techniker zur Verfügung, die alle anfallenden Serviceleistungen ausführen.
- D. **FERN** stellt jedwede Transportmittel, um Techniker oder anderes **FERN**-Personal vor Ort zu bringen, zur Verfügung und kommt für sämtliche Lieferkosten jedweder Komponenten bzw. Software auf, die gemäß dieser Vereinbarung bereitzustellen sind.
- E. **FERN** verpflichtet sich, auf Serviceanfragen von **XYZ** auf innerhalb von acht (8) Arbeitsstunden nach Erhalt einer solchen Anfrage, zu reagieren.
- F. **FERN** bietet Kundenservice während der Servicezeiten, wie in Paragraph I.A festgelegt, an. Auf Anfrage von **XYZ**, und vorausgesetzt, angemessen qualifiziertes Personal steht zur Verfügung, bietet **FERN** Kundenservice auch jederzeit außerhalb der Servicezeiten an. Wenn Kundenservice außerhalb der angegebenen Servicezeiten in Anspruch genommen wird, erlaubt sich **FERN, XYZ** das Eineinhalbfache (1½) des sonst angewendeten Stundensatzes plus Kosten für die tatsächlich benötigte Fahrzeit, Kilometergeld und andere Auslagen, welche nicht angefallen wären, wäre der Kundendienst in den üblichen Servicezeiten beansprucht worden, zu verrechnen.
- G. **FERN** ist berechtigt, Subunternehmer mit besagten Serviceleistungen zu beauftragen oder einen direkten Kontakt zwischen **XYZ** und dem zuständigen Originalhersteller (OEM) herzustellen. In diesem Fall ist **XYZ** zu

verständigen, welche ihre Zustimmung nur aus triftigen Gründen verwehren darf. FERN haftet letztlich für jedwede ausgelagerte Arbeit.

- H. **FERN** bemüht sich, innerhalb von 8 Stunden eine Lösung zu finden. Die Behebung einiger Software-Fehler oder Störungen kann allerdings länger dauern, z.B. in Fällen, in denen sich **FERN** mit bestimmten Fehlern an den OEM wenden muss und die Dauer, bis eine Lösung gefunden wird, nicht garantiert werden kann. **FERN** wird den Lösungsfindungsprozess so weit, wie in vernünftiger Weise möglich, vorantreiben.
- I. Die Verantwortung, eine Sicherheitskopie für Wiederherstellungszwecke anzulegen, liegt in der Zuständigkeit des Kunden.
- J. Auf Wunsch gewährt **FERN XYZ** genauere Einsicht in die Details ihrer Berufshaftpflichtversicherung.

III. VERBINDLICHKEITEN VON XYZ

- A. **XYZ** wird nicht versuchen, Reparaturen, Wartungsarbeiten oder Abänderungen an der Software selbst vorzunehmen, ausgenommen **FERN** stimmt ausdrücklich zu. Eine solche Zustimmung wird nicht ohne triftige Gründe verweigert. Sollten allerdings erwähnte Abänderungen durch **XYZ** in einer Fehlfunktion der Software oder in der Notwendigkeit eines Services durch **FERN** resultieren, ist eine solche Serviceleistung gemäß den entsprechenden Zeit – und Materialsätzen, kostenpflichtig.
- B. **XYZ** übernimmt die volle Verantwortung für Software, die verändert worden ist, ohne dass **FERN** der Änderung vorher ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.
- C. Sollten Mitarbeiter von **FERN** die Betreuung vor Ort vornehmen, gilt laut diesem Vertrag:
 - i. **XYZ** stellt den Mitarbeitern von **FERN** einen angemessenen Arbeitsraum und entsprechende Arbeitsbedingungen zur Verfügung.
 - ii. **XYZ** stellt den Mitarbeitern von **FERN**, wenn aus triftigen Gründen gefordert, Personal zur Gewährung der Sicherheit zur Verfügung stellen.
 - iii. **XYZ** gewährt den Mitarbeitern von **FERN** zum vereinbarten Servicezeitpunkt oder, falls kein genauer Zeitpunkt vereinbart wurde, sofort bei Ankunft vor Ort, vollen Zugriff auf die Software. Ein solcher Zugriff kann, falls von einem Mitarbeiter von **FERN** als notwendig erachtet, das Abschalten der Betriebseinrichtungen, welche die Software steuern, beinhalten. Aber KEINESFALLS IST EINE ABSCHALTUNG DER BETRIEBSEINRICHTUNGEN OHNE DIE VORHERIGE AUSDRÜCKLICHE ZUSTIMMUNG VON **XYZ** VORZUNEHMEN. Sollte das Warten auf eine solche Zustimmung den Arbeitsprozess für mehr als dreißig (30) Minuten verzögern, ist **FERN** berechtigt, für die Zeitspanne der Verzögerung Gebühren gemäß den geltenden Zeit- und Materialsätzen zu verrechnen. Sollte sich eine solche Verzögerung über einen Zeitraum von zwei (2) Stunden erstrecken, ist **FERN** berechtigt, ihren Techniker abzuziehen, um anderen Aufträgen nachzugehen. Hier sei klargestellt, dass Betriebseinrichtungen System- und Softwareanleitungen, sowie andere im Besitz des Kunden befindliche Unterlagen, inkludieren.
- D. **XYZ** bezahlt **FERN** den aktuellen Stundensatz für Serviceleistungen, die infolge von Fehlern oder Sorgfaltspflichtverletzungen des Anwenders, durch vorsätzlich oder fahrlässig hervorgerufene Schäden, Zufall oder höhere Gewalt, sofern nicht durch **FERN**-Mitarbeiter verursacht, nötig geworden sind.

IV. LAUFZEIT, VERLÄNGERUNG UND KÜNDIGUNG

Vorliegender Vertrag für Servicearbeiten gilt für die in Paragraph I.A angegebene Laufzeit. Die Laufzeit dieses Vertrages wird automatisch am Verlängerungsdatum (der erste Kalendertag nach Ende der in Paragraph I.A angegebenen Laufzeit) für die Laufzeit von einem Jahr verlängert, ausgenommen, entweder **XYZ** oder **FERN** erhalten von der jeweils anderen Partei mindestens neunzig (90) Tage vor dem Verlängerungsdatum eine Kündigungsmittelung. Diese Kündigungsmittelung bedarf der Schriftform und ist ausschließlich entweder mit Zustellbescheinigung oder per Einschreiben zu versenden und Zustellung muss an einem Datum stattfinden, an welchem besagte Mittelung erhalten werden soll.

V. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

XYZ hat **FERN** die Gebühren, wie in Paragraph I.B angegeben und unter den dort festgesetzten Bedingungen, zu bezahlen. All diese Gebühren werden im Voraus fällig (außer bei Akontozahlungen), und sind einschließlich aller relevanten Verbrauchersteuern, welche noch hinzukommen, in der in der Rechnung ausgewiesenen Währung zu begleichen. Die angegebenen Gebühren verstehen sich ohne Mehrwertsteuer.

VI. SCHADLOSHALTUNG

XYZ hat **FERN** für alle Kosten, Auslagen und Gebühren zu entschädigen, welche laut diesem Vertrag für Serviceleistungen nicht von **FERN** zu tragen sind, einschließlich aller Verkaufs-, Nutzungs-, Verbrauchs-, Vermögen- und anderer Steuern, sowie anderer Gebühren staatlicher Behörden und aller anderen Gebühren, welche nicht von

FERN autorisiert wurden. **FERN** haftet allerdings für Schäden, welche durch Mitarbeiter von **FERN** am Eigentum von **XYZ** verursacht wurden.

FERN leitet jegliche Mehrwertssteuerzahlung, die sie von **XYZ** erhält, an HM Customs&Excise weiter.

VII. HAFTUNGAUSSCHLUSS FÜR PROGRAMME, DATENBANKEN UND SOFTWARE

Entsprechend allgemeingültiger Praktiken und Verfahrensweisen, hält **FERN XYZ** dringend dazu an, mindestens drei (3) (und vorzugsweise zusätzliche) fortlaufende, aktuelle Sicherheitskopien der Softwareprogramme und aller Daten anzufertigen. **XYZ** erkennt an, dass das Risiko einer Zerstörung von Software und Daten nicht völlig eliminiert werden kann, und dass dieses Risiko während Servicearbeiten, Wartungsarbeiten und Reparaturen besonders hoch ist. Dementsprechend haftet **FERN** nicht für den Ersatz oder die Rekonstruktion von Softwareprogrammen, Daten oder dem Speichermedium, das sie enthält, ausgenommen wie in Anhang A festgesetzt.

VIII. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

Wie allgemein üblich, stellt die Haftung für die „Funktionstüchtigkeit“ einen Aspekt der ursprünglichen Liefervereinbarungen dar, und die Haftung für den „Produktgebrauch“ verbleibt im Verantwortungsbereich des Benutzers. Dementsprechend haftet **FERN** für keinerlei Schäden, die **XYZ** erleidet, ob direkt, zufällig oder als Folgeschaden aus dem Gebrauch oder der Ausführung der diesem Dienstleistungsvertrag unterliegenden Software.

IX. KÜNDIGUNGSRECHT VON FERN

FERN kann diesen Service-Vertrag aus einem oder mehreren der folgenden Gründe kündigen, nachdem sie **XYZ** sieben (7) Tage zuvor von ihrer Kündigungsabsicht unterrichtet, und **XYZ** es nicht geschafft hat, die Ursache während dieser sieben Tage zu beheben:

- A. **XYZ** tritt zu Gunsten ihrer Gläubiger ihr Recht auf Stellung eines freiwilligen oder unfreiwilligen Antrages auf Konkurs (bankruptcy) gegen **XYZ** ab, und zwar gemäß aller Gesetze, die eine gerichtliche Entscheidung über einen Konkurs (bzw. im Falle einer Partnerschaft, wie z.B. einer OHG, Personengesellschaft oder Sozietät, den Konkurs aller Partner von **XYZ**) regeln.
- B. **XYZ** gerät hinsichtlich irgendeiner, von **FERN** ausgestellten und fälligen Rechnung in Zahlungsverzug.
- C. **XYZ** setzt den Gebrauch von gelieferten Waren fort, nachdem **FERN XYZ** angewiesen hat, den Gebrauch einzustellen.
- D. **XYZ** verletzt irgendeine andere, wesentliche Bestimmung dieses Vertrages.

X. KÜNDIGUNGSRECHT VON XYZ

XYZ kann diesen Service-Vertrag aus einem oder mehreren der folgenden Gründe kündigen, nachdem sie **FERN** sieben (7) Tage zuvor von ihrer Kündigungsabsicht unterrichtet, und **FERN** es nicht geschafft hat, die Ursache während dieser sieben Tage zu beheben:

- A. **FERN** tritt zu Gunsten ihrer Gläubiger ihr Recht auf Stellung eines freiwilligen oder unfreiwilligen Antrages auf Konkurs (bankruptcy), Liquidation (liquidation) oder Geschäftsauflösung (winding up) gegen **FERN** ab, und zwar gemäß aller Gesetze, die eine gerichtliche Entscheidung über einen Konkurs, eine Liquidation oder eine Geschäftsauflösung regeln.
- B. **FERN** verabsäumt es, die vertragsgemäßen Serviceleistungen zu erfüllen, in welchem Fall die Betreuung im Bezug auf diese Waren gekündigt werden kann, und **FERN** eine für diese Periode anteilmäßige Rückvergütung ausbezahlen hat.
- C. **FERN** kommt trotz Aufforderung des Kunden seiner diesem Vertrag entsprechenden Pflicht zum Notfall-Kundendienst nicht nach.
- D. **FERN** verletzt irgendeine andere, wesentliche Bestimmung dieses Vertrages.

XI. VOLLSTÄNDIGER VERTRAG

Dieser Service-Vertrag stellt, unbeschadet der Regelung des Paragraphen XII, den vollständigen Vertrag zwischen **XYZ** und **FERN** in Hinblick auf dieses Kundenservice dar. Sämtliche dazu widersprüchlichen oder zusätzlichen Bedingungen in Kaufaufträgen oder anderen von **XYZ** an **FERN** gerichteten Dokumenten, sind nur dann verbindlich für **FERN**, wenn sie von autorisiertem Personal von **FERN** ausdrücklich angenommen wurden, und umgekehrt. Alle vorherigen Verträge, Anträge und Abmachungen bezüglich des Vertragsgegenstandes werden durch diesen Vertrag ersetzt, und es gibt diesbezüglich keine weiteren Fragestellungen, Bedingungen, Gegebenheiten oder Verbindlichkeiten, als die hier festgelegten.

XII. AUSTAUSCH DER SOFTWARE

Von Zeit zu Zeit kann es für **XYZ** notwendig werden, Waren, die in diesem Vertrag angeführt werden, hinzuzufügen oder zu ersetzen, wobei zum Beispiel jegliche neue Software, die von **FERN** an **XYZ** geliefert wird, automatisch hinzugefügt wird. Wenn solche Änderungen erforderlich werden, werden **XYZ** und **FERN** eine Ergänzung zu diesem Vertrag unterzeichnen, die demselben als Anhang A angefügt wird. Diese unterfertigte Ergänzung dient dazu, die Bestimmungen des Paragraphen I.B zu modifizieren, bestätigt jedoch in jeder sonstigen Hinsicht die Regelungen dieses Vertrages. Besagte Ergänzung berührt weder die Laufzeit dieses Vertrages, noch das beiderseitige Kündigungsrecht. **XYZ** hat das Recht, Software aus der Liste zu entfernen, was jedoch einer Benachrichtigung gemäß Paragraph IV bedarf. **XYZ** ist automatisch berechtigt, die Betreuung für gelieferte und in Anhang A neu aufgelistete Waren abzulehnen, sofern diese Ablehnung vor dem Erneuerungsdatum stattfindet. In Fällen, in denen die Betreuung dem OEM obliegt, dieser jedoch die Betreuung einstellt, und **FERN** nicht in der Lage ist, diese Betreuung durch einen Subunternehmer sicherzustellen, wird die betreffende Ware von der Betreuung ausgeschlossen und eine anteilige Zeitgutschrift erstattet. Die Preisgestaltung für Software, die den Einsatz eines Spezialisten erfordert (besonders jene, die im UMS Schema betreut wird), obliegt üblicherweise dem OEM.

XIII. UNÜBERTRAGBARKEIT

Dieser Vertrag kann von keiner der beiden Parteien, ohne schriftliche Einverständniserklärung der anderen Seite, übertragen werden.

XIV. GEHEIMHALTUNGSPFLICHT & SCHUTZ VOR ABWERBEN VON ARBEITSKRÄFTEN

FERN hat sowohl während der Laufzeit dieses Vertrages als auch danach sämtliche technischen, wirtschaftlichen und/oder anderen geschützten Informationen, welche im Zusammenhang mit der Geschäftstätigkeit von **XYZ** stehen, und welche **FERN** während der Geltung dieses Vertrages erwirbt, als streng vertraulich zu behandeln, ausgenommen diese Informationen sind, ohne Verschulden von **FERN**, der Öffentlichkeit schon frei zugänglich. **FERN** verpflichtet sich, oben genannte Geheimhaltungspflicht auch seinen Mitarbeitern und Subunternehmern aufzuerlegen, welche das Kundenservice durchführen. **XYZ** verpflichtet sich seinerseits, sämtliche Informationen, die im Zusammenhang mit der Geschäftstätigkeit von **FERN** stehen, ebenfalls vertraulich zu behandeln.

Sofern nicht zuvor mit **XYZ** anders vereinbart, darf **FERN** während aufrechter Geltung dieses Vertrages und während drei (3) Monaten nach dessen Beendigung – aus welchem Grund auch immer –, keinen Mitarbeiter von **XYZ**, mit der Absicht, ein Arbeitsverhältnis mit **FERN** zu etablieren, kontaktieren, noch darf **FERN** ehemalige Mitarbeiter von **XYZ**, innerhalb eines Zeitraums von sechs (6) Monaten nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses mit **XYZ**, beschäftigen. **XYZ** verpflichtet sich seinerseits in gleicher Weise, weder an gegenwärtige, noch an ehemalige Mitarbeiter von **FERN** heranzutreten bzw. ein Arbeitsverhältnis mit ihnen zu begründen.

XV. GERICHTSKOSTEN

Sollte es zwischen den beiden Parteien dieses Vertrages zu irgendwelchen Rechtsstreitigkeiten hinsichtlich der Bestimmungen dieses Vertrages oder der damit in Verbindung stehenden Rechte und Pflichten der Vertragsparteien kommen, so hat die obsiegende Partei, **XYZ** oder **FERN**, zusätzlich zu jeder anderen Zuerkennung, Anspruch auf eine angemessene Geldsumme zur Begleichung der Gerichts- bzw. Anwaltskosten. Diese Geldsumme ist gerichtlich entweder im Zuge gegenständlicher Rechtsstreitigkeit oder in einem separaten, diesem Zweck dienenden Verfahren zu bestimmen.

XVI. ANWENDBARES RECHT

Dieser Vertrag unterliegt dem Recht des Vereinigten Königreiches von Großbritannien und Nordirland. Findet sich dort jedoch keine passende Regelung oder lassen die regionalen Gesetze keine eindeutige Lösung erkennen, so geht das Englische Recht vor. Wird der Vertrag außerhalb des Vereinigten Königreiches rechtswirksam, so gehen die Gesetze der Europäischen Union denen des Vereinigten Königreiches vor. Dieser Vertrag stellt den gesamten Vertrag bezüglich der Wartung des Systems zwischen **XYZ** und **FERN** dar.

SPEZIELLE VERTRAGSBEDINGUNGEN:

Es gelten keine speziellen Vertragsbedingungen.

ZU URKUNDE DESSEN, haben die unterzeichneten Parteien mehrere Duplikate dieses Vertrages an nachstehendem Datum unterfertigt:

Fern Computer Consultancy Ltd

**Gezeichnet
von:** _____

Name: KIT ELLIS

Position: CONTRACTS MANAGER

Datum: 4 Mai 2010

XYZ FIRMA

**Gezeichnet
von:** _____

Name: _____

Position: _____

Datum: _____

Im Voraus bezahltes UMS („Pre-Paid` UMS) – Anhang B

Upgrades

Upgrades sind neue Softwareversionen von Seiten des OEM, die eine Verbesserung/Erweiterung für das Produkt anbieten. Diese werden üblicherweise jährlich herausgegeben, allerdings gibt es keinen festgesetzten Zeitplan. Auf Kundenwunsch beinhaltet unser Service die Bereitstellung der jeweils neuesten Software-Version des OEM an den Kunden. Unser Service beinhaltet jedoch nicht die Installation der gegenständlichen Software bzw. allfällige, notwendig werdende Datenkonvertierungen. Falls nicht anders vereinbart, sind solche Leistungen laut den üblichen Sätzen für Zeit- und Materialaufwand gebührenpflichtig. In Fällen, in denen ein System des OEM von **FERN** auf Wunsch des Kunden individuell angepasst wurde, ist ein Upgrade dieser individuellen Anpassung ebenfalls gemäß den Standardsätzen für Zeit- und Materialaufwand, gebührenpflichtig.

Wartung

Wartung heißt die Bereitstellung von Updates durch den OEM (z.B. Fehlerbehebungen, geringfügige Additionen zum Softwarecode), welche mit der aktuellen Software für den Gebrauch heruntergeladen werden können. Unser Service ermöglicht es dem Kunden, sämtliche Updates für die aktuelle Software herunterzuladen und zu benutzen. Unser Service beinhaltet jedoch nicht die Installation der gegenständlichen Software bzw. allfällige, notwendig werdende Datenkonvertierungen. Falls nicht anders vereinbart, sind solche Leistungen laut den üblichen Sätzen für Zeit- und Materialaufwand gebührenpflichtig. In Fällen, in denen ein System des OEM von **FERN** auf Wunsch des Kunden individuell angepasst wurde, ist ein Upgrade dieser individuellen Anpassung ebenfalls gemäß den Standardsätzen für Zeit- und Materialaufwand, gebührenpflichtig.

Kundenservice

Kundenservice bedeutet die Fernbetreuung während der festgesetzten Servicezeiten.

Uneingeschränkte Anzahl an Fernanfragen (Telefon, Email)

Direkter Zugang zu unseren Technikern, sofern verfügbar.

Wenn FERN es für die Lösung eines Wartungsproblems als notwendig erachtet, kann FERN Internet/VPN basierenden Zugriff auf das System des Kunden fordern. In diesem Fall kann der Kunde fraglichen Zugriff entweder erlauben oder verweigern. Wenn der Kunde besagten Zugriff verweigert und FERN ohne besagten Zugriff keine Lösung erbringen kann, soll die Haftpflicht von FERN, ausgenommen der Kunde beansprucht einen gebührenpflichtigen Standortbesuch, für dieses Wartungsproblem des Kunden enden.

Unser Service ist ein Fernservice und beinhaltet kein Service vor Ort.

Montag bis Freitag von 9:00Uhr bis 17:00Uhr (ausgenommen Feiertage und Betriebsurlaub über Weihnachten – siehe 1.A)

Ist das Büro besetzt und ist ein Techniker verfügbar, verlängert sich die Deckung auf Zeiten außerhalb der Servicezeiten, jedoch sind solche Verlängerungen, falls anderes Service als die Telefon-Hotline gefordert wird, gebührenpflichtig.

Ausnahmen: Die Antwort ist im Benutzerhandbuch zu finden.

Der Benutzer benötigt Training für Anwendungen der Software oder für das grundlegende System, falls diese Kenntnisse relevant sind.

Wenn die Software vernetzt ist, hat der Systemmanager über die notwendige Kompetenz für diese Operation und für die Konfiguration des Systems und der Software zu verfügen.

Servicegebühren außerhalb des Geltungsbereiches eines Pre-Paid UMS-Vertrages

Telefonanrufe die Wartung betreffend, die nicht vom Standardvertrag gedeckt werden, werden wie folgt berechnet. (Pro Stunde, Haus-zu-Haus-Basis)

Ein Sondertarif (im Gegensatz zum Standardtarif) kommt nur dann zur Anwendung, wenn der Techniker über die normalen Servicezeiten hinaus benötigt wird und vom Kunden autorisiert wurde, das Service außerhalb der normalen Servicezeiten fortzusetzen. Setzt der Techniker seine Arbeit aus eigenem Antrieb über die normalen Servicezeiten hinaus fort, kommt der Sondertarif nicht zur Anwendung.

<u>Montag - Freitag</u>	09:00-17:00	Standardtarif (min. 1 Stunde) danach in 1/2h Schritten	Stundensatz	Tagessatz (7.5 stunden)
			€ 60 Arbeitskosten	Keine Arbeitskosten

	Hardware/systems software	€ 120	€ 750
	CAD	€ 130	€ 820
	CAE Analysis	€ 140	€ 890
	17:01-22:00	Standardtarif + 50%	
	22:01-09:00	Standardtarif + 100%	
<u>Samstag</u>	09:00-17:00	Standardtarif + 50%	
	17:01-22:00	Standardtarif + 100%	
	22:01-09:00	Standardtarif + 150%	
<u>Sonn- & Feiertage</u> <u>sowie Betriebsurlaub</u>	zu jeder Zeit	Standardtarif+ 150%	

- Jedem Service außerhalb der Servicezeiten muss ein vorheriges Einverständnis von **FERN** vorausgehen.
- Die Mindestgebühr pro Besuch vor Ort ist eine (1) Stunde, inklusive Fahrzeit. Jede angefangene Stunde nach der anfänglichen Zeitspanne, wird auf die nächste halbe Stunde aufgerundet.
- Es wird eine Kilometerpauschale von €0.74 pro Kilometer verrechnet.
- Jedes benutzte Einzelteil wird zum aktuellen Preis verrechnet.
- Hinweis: Es entspricht den Richtlinien von **FERN**, dass der Dienst tuende Techniker die Hälfte des vom Kunden bezahlten Gesamtentgelts erhält.
- Mehrwertssteuer wird laut dem jeweils gültigen Satz verrechnet.

Installation, Deinstallation und Inbetriebnahme

FERN nimmt auf Anfrage die Installation, die Deinstallation und die Inbetriebnahme laut vereinbartem Preis vor. Dies kann die Installation und die Konfiguration von Network Hardware (ausgenommen bauliche Umbauten und Veränderungen für Kabelführung), von Großrechnern, von Software des Betriebssystems, Anwendungssoftware, Peripherien und jeder anderen Hardware, Software oder andere notwendige Dienste, beinhalten.

Begriffsbestimmungen

Da die Begriffe „Installation“ und „Inbetriebnahme“ von verschiedenen Anbietern unterschiedlich verstanden werden, wollen wir die Gelegenheit nutzen, um klarzustellen, welche Dienstleistungen bei uns die Begriffe „Installation“ und „Inbetriebnahme“ mit umfassen.

Installation: Installation von Software bedeutet das Installieren der Software auf dem Network Server oder dem Einzelrechner, auf welchem die Software zunächst benutzt wird.

Installation von Hardware ist das körperliche Aufstellen der Hardware am Aufstellungsort, wo sie benutzt wird, einschließlich des Anschließens an ein Netzwerk, falls vorhanden.

Inbetriebnahme: Unter Inbetriebnahme von Software verstehen wir das anfängliche Einrichten der Software, sodass der Benutzer die Software unverzüglich, in einer sinnvollen und produktiven Art und Weise (sofern der Benutzer ausreichend qualifiziert ist, um die Software zu benutzen) nutzen kann. Die Inbetriebnahme beinhaltet jedoch nicht die kundenspezifische Anpassung der Software.

Die Inbetriebnahme von Hardware bedeutet die Justierung der Hardware, sodass sie autonom arbeiten kann oder mit anderen Maschinen oder Peripherien richtig kommunizieren kann. Sie beinhaltet ebenfalls das Einrichten von Dateien des Betriebssystems, sodass die Funktionen der Hardware voll zur Verfügung stehen.

Arbeitsgrundlagen

Die folgenden Punkte werden festgesetzt:

- FERN** ist nicht für Daten verantwortlich. In Fällen, wo Arbeiten an existierenden Betriebsanlagen des Kunden ausgeführt werden, hält **FERN** den Kunden dringend dazu an, vor Beginn der Arbeiten Sicherheitskopien der Daten anzulegen.

FERN kann nicht gewährleisten, dass die beim Kunden vorhandene Hardware und die Kabelführung vor Ort direkt mit der neuen Hardware/Software kompatibel sind. Werden zusätzliche Arbeiten benötigt, ist **FERN** berechtigt, diese nach Zeit- und Materialaufwand zu verrechnen.

Geschäftsbedingungen im Überblick

Preise verstehen sich ohne MwSt., Einfuhrzöllen, Steuern und Lieferung, sofern nicht anders angegeben.

Unternehmensberatung ist erhältlich, aber sofern nicht ausdrücklich angeführt, nicht inbegriffen.

Angebote sind für 30 Tage gültig und unterliegen Preisänderungen des Herstellers.

Zahlung bei Bestellung, sofern kein Kundenkreditkonto (30 Tage) bewilligt wurde (Bankverbindung nachstehend)

Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der Firma Fern.

Wartung (UMS) auf Vertragsbasis erhältlich (<http://www.ferncc.de/Downloads/VertragsbedingungenZB.pdf> oder auf Anfrage)

Schulungen müssen im Voraus bezahlt werden, stellvertretende Teilnahme erlaubt

Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen (<http://www.ferncc.de/Downloads/Lieferbedingungen.pdf> oder auf Anfrage)

Original 20080501

- Rev 1 20080625 P5 – Im Voraus bezahltes UMS – Kundenservice – Modem und PCAnywhere wurde durch auf Internet/VPN basierenden Zugriff ersetzt, da adäquater
- Rev 2 20081119 Paragraph IV – um klarzustellen, das „kündigen“ bedeutet „Kündigungsmitteilung erhalten“, und um jedwede Streitfrage die Effizienz des Postsystems betreffend zu vermeiden.