
Support Vertrag Microsoft® SharePoint Produkte

Zwischen

IOZ AG

St. Georg-Strasse 2a
6210 Sursee

(nachstehend IOZ genannt)

und

Musterfirma

Adresse
PLZ Ort

(nachstehend Kunde genannt)

wird zu nachstehenden Bedingungen ein Supportvertrag abgeschlossen.

1 Vertragsgegenstand

1.1 Zweck und Inhalt

Dieser Vertrag regelt die Bedingungen für den Support der im Anhang B umschriebenen Software. Das Ergebnis der Leistungen wird im Folgenden als "Arbeitsresultat" bezeichnet.

1.2 Vertragsbestandteile

Jeder diesem Vertrag beigefügte Anhang ist dessen integrierender Bestandteil. Er enthält die Bezeichnung der von IOZ zu supportende Software des Kunden.

1.3 Umfang des Supports

Sofern in den verschiedenen Anhängen nichts anderes vereinbart ist, beziehen sich die Leistungen auf die gültigen und vom Kunden nicht veränderten Versionen der SharePoint Plattform, welche von ihm auf seinem Account bzw. seiner Installation gemäss den in der von IOZ vorgegebenen Einsatz- und Betriebsbedingungen genutzt werden.

Folgende Leistungen sind enthalten:

- Raschmögliche Behebung von Fehlern und Mängeln im Sinne der Gewährleistungsbestimmungen des Rahmenvertrag Service Level Agreement
- Die IOZ verpflichtet sich, den Kunden, im Sinne einer raschen und unkomplizierten Hilfestellung, zu unterstützen. Dies beinhaltet:
 - Telefonische Auskünfte zu Geschäftszeiten.
 - Remote-Support, sofern die technischen Einrichtungen gemäss den Spezifikationen von IOZ vorhanden sind.
 - Zustellung vorhandener Dokumentationen.
 - Problemaufnahme und -analyse bei Fehlern und Mängeln im Sinne der Gewährleistungsbestimmungen die das weitere Vorgehen aufzeigen.
 - Telefonische Behebung von Problemen, dies geschieht nach Terminvereinbarung mit dem Support Team von IOZ.
 - Periodische Information über Erweiterungen und Verbesserungen von Programmen.

In den Support Leistungen sind folgende Leistungen nicht enthalten:

- Notwendige Programmanpassungen, bedingt durch Änderungen des Betriebssystems oder betriebssystemnaher Software wie Netzwerksysteme, DB-Systeme, Utilities, Kommunikation des Kunden.
- Anpassungen aufgrund von Hardwareausbauten.
- Dienstleistungen, welche im Rahmen eines Upgrades zur Integration der neuen Funktionalität und den damit verbundenen kundenspezifischen Anpassungen erbracht werden müssen.
- Supportdienstleistungen, welche am Ort des Kunden erbracht werden.
- Unterstützung und Schulung bei Installation und Einführung von neuen Versionen und Funktionen.
- Vornahme von kundenspezifischen Änderungen bzw. Ergänzungen.
- Eruiierung bzw. Behebung von Fehlern, die nachweisbar durch Verschulden des Kunden herrühren.
- Anfragen zu Programmbedienung und -verständnis, welche in den gelieferten Unterlagen gefunden werden können oder an Schulungen vermittelt werden.
- Fach- oder firmenspezifische Anfragen - auch im Sinne von Beratungen - (z.B.: Organisation, Security, etc.) und deren daraus resultierende Umsetzung.

1.4 Pflichten des Kunden

Der Kunde hat folgende Pflichten zu erfüllen:

- Gewährung des Zugriffs auf seine Plattform und auf seine Bibliotheken und Listen, soweit dies für die Supportarbeiten erforderlich ist.
- Zurverfügungstellung der nötigen Kommunikationsverbindungen.
- Einhalten der gemeinsam vereinbarten Richtlinien über die Benützung der Software.
- Dokumentation von Ausnahmeständen und Fehlermeldungen.
- Unterstützung von IOZ bei Fehlersuche und Fehlerbehebung.
- Ausschliessliche Verwendung der gültigen Softwareversionen.
- Bestimmung und Ausbildung eines Mitarbeiters als Microsoft® SharePoint Administrator, welcher das benötigte Fachwissen (Basisschulung) besitzt, seine Aufgaben pflichtgemäss wahrnimmt und als zentrale Ansprechperson für die Mitarbeiter des Kunden und von IOZ dient.

Allfällige weitere Pflichten sind in den Anhängen festgehalten.

1.5 Pflichten von IOZ

IOZ teilt dem Kunden den Termin für die allfällige Auslieferung einer neuen Version frühzeitig mit, und orientiert ihn über die darin enthaltenen Verbesserungen und Änderungen.

2 Vertragsdauer

2.1 Beginn

Dieser Vertrag und jeder Anhang dazu tritt mit der Unterzeichnung durch die Vertragsparteien in Kraft. Der Beginn ist im Anhang A festgelegt.

2.2 Dauer

- IOZ kann den Supportvertrag frühestens nach Ablauf von 2 Jahren unter Beachtung einer Frist von 1 Monat jeweils auf Ende Juni und Ende Dezember schriftlich kündigen.
- Der Kunde kann den Supportvertrag nach Ablauf einer im Anhang A vereinbarte Mindestdauer unter Beachtung einer Frist von 1 Monat jeweils per Ende Juni und Ende Dezember schriftlich kündigen.

3 Supportbereitschaft

Sofern in den Anhängen nichts anderes festgelegt ist, erbringt die IOZ die vereinbarten Supportleistungen unter Einhaltung des folgenden Zeitrahmens:

3.1 Normale Supportbereitschaft

Sie erstreckt sich an jedem Arbeitstag von IOZ von Montag bis Freitag über den Zeitraum von 08.00 bis 12.00 Uhr und von 13.30 bis 17.00 Uhr.

3.2 Besondere Supportbereitschaft:

Im Rahmen eines Anhanges können die Vertragsparteien sowohl eine verlängerte bzw. erhöhte Hotlinebereitschaft (z.B. Pikett-Dienst) als auch die Erbringung zusätzlicher Leistungen vereinbaren. (Hotlinebereitschaft: Zeitspanne, während der Störungsmeldungen entgegengenommen sowie Instandsetzungs-/Instandhaltungsarbeiten ausgeführt werden.)

- Bei Störungen, die den Betrieb des Kunden wesentlich beeinträchtigen, erfolgt die Aufnahme der Supportarbeiten innert 12 Arbeitsstunden nach Entgegennahme der Störungsmeldung.
- Das Personal von IOZ kann Supportarbeiten, welche in der normalen Arbeitszeit begonnen wurden, mit Zustimmung des Kunden auch ausserhalb der normalen Arbeitszeit fortsetzen. Die Berechnung erfolgt analog Ziffer 4.2.

4 Gebühren

4.1 Entgeltlichkeit

Der Support ist ab Inbetriebnahme (der Software) zu erbringen und ist auf diesen Zeitpunkt entgeltlich.

4.2 Berechnung

Die Supportgebühr ist in der Regel eine Pauschale. In den Anhängen ist festgehalten, welche Supportleistungen zu welchen Zeiten durch die Pauschale abgedeckt sind. Die in den verschiedenen Anhängen vereinbarten, nicht im Pauschalpreis eingeschlossenen Supportleistungen werden nach Aufwand zu den im Zeitpunkt des Supporteinsatzes geltenden Ansätzen von IOZ in Rechnung gestellt.

Sofern im Anhang A nichts anderes vereinbart ist, gelten Reisezeiten als Arbeitszeiten.

4.3 Preisänderungen

Die Supportgebühren und die geltenden Ansätze sind im Anhang A angegeben. Eine Änderung zum Nachteil des Kunden kann frühestens 1/2 Jahr nach Vertragsabschluss bzw. nach der letzten Erhöhung unter vorheriger schriftlicher Begründung bewirkt werden. Die Änderung tritt frühestens 1 Monat nach Mitteilung in Kraft.

4.4 Spesen und Nebenkosten

Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten (Fahrtweg, Datenträger, Kopien, Porti usw.) werden dem Kunden belastet.

4.5 Steuern und Abgaben

Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.

4.6 Rechnungsstellung

Pauschale Supportgebühren werden auf die vereinbarten Termine, nach Aufwand berechnete Leistungen auf Monatsbasis in Rechnung gestellt.

4.7 Zahlungsbedingungen

Die von der IOZ gestellten Rechnungen sind netto innert 10 Tagen zahlbar. Ohne Mitteilung des Kunden gilt eine Rechnung nach Ablauf der Zahlungsfrist als angenommen.

4.8 Zahlungsverzug

Kommt der Kunde mit der Zahlung in Verzug, hat die IOZ Anrecht auf einen Verzugszins von 8% pro Monat. Eine allfällige Einstellung von Supportleistungen für die Dauer des Verzuges hat IOZ dem Kunden vorher schriftlich anzukündigen.

5 Gewährleistung der Betriebstüchtigkeit

5.1 Behebung von Programmfehlern

Zur Aufrechterhaltung bzw. Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit erbringt die IOZ die vereinbarten Leistungen. Sie führt diese Leistungen als Spezialistin so durch, dass der Verwendungszweck erreicht bzw. eingehalten wird.

Gemeldete Mängel gelten als behoben, wenn sie:

- als "reproduzierbare" unter den identischen Umständen nicht mehr auftreten.
- als "nicht reproduzierbare" in 3 Verarbeitungen, längstens aber in 3 Monaten, nicht mehr auftreten.

5.2 Beschränkung

SharePoint ist ein Softwareprodukt von Microsoft®. Für Fehler in der Software selbst übernimmt die IOZ in keiner Weise Verantwortung oder Haftung. IOZ ist bestrebt die Kunden mit den neuesten Patches, Upgrades und Updates für Ihre SharePoint-Lösung von IOZ zu versorgen.

Die IOZ kann keine Garantie dafür übernehmen, dass die von ihr gewartete Plattform ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen oder mit allen von ihm bereitgestellten Daten, EDV-Anlagen und Programmen eingesetzt werden kann, noch dafür, dass durch die Korrektur eines Programmfehlers das Auftreten anderer ausgeschlossen wird.

5.3 Haftung

Für Schäden, welche auf das vorliegende Vertragsverhältnis zurückzuführen sind, übernimmt IOZ bei Vorliegen eines Verschuldens eine Haftung bis zur Höhe der innerhalb eines Jahres durch den Kunden zu bezahlenden Gebühren. Diese Begrenzung gilt nicht für schuldhaft herbeigeführte direkte Personen- oder Sachschäden.

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

IOZ haftet nicht, wenn sie aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung von Leistungen unter diesem Vertrag gehindert wird. Die für die Erfüllung vorgesehenen Termine werden entsprechend der Dauer der Einwirkung der von IOZ nicht zu vertretenden Umstände erstreckt.

5.4 Geheimhaltung

Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimsphäre gehören. Bei Zweifeln über die Zugehörigkeit einer Information oder Wahrnehmung zu Geschäftsgeheimnissen der anderen Vertragspartei besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht.

Der Umfang der Geheimhaltung kann in einem Anhang oder in einem Nachtrag den jeweiligen spezifischen Umständen angepasst werden.

Die Pflicht zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung des Vertragsverhältnisses im bisherigen Umfang weiter.

5.5 Abwerbung

Die Anstellung oder Inanspruchnahme von Dienstleistungen in irgendeiner Form von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der anderen Vertragspartei während der Vertragsdauer und innerhalb eines Jahres nach Vertragsbeendigung darf nur im gegenseitigen schriftlichen Einverständnis erfolgen.

6 Schlussbestimmungen

6.1 Diskretion

Beide Parteien werden sämtliche Informationen aus dem Geschäftsbereich des andern, die weder allgemein zugänglich noch allgemein bekannt sind, Dritten nicht offenbaren und alle Anstrengungen unternehmen, um Dritte am Zugang zu diesen Informationen zu hindern. Andererseits darf jede Partei in ihrer angestammten Tätigkeit Kenntnisse weiterverwenden, die sie bei der Geschäftsabwicklung erwirbt.

Beide Parteien überbinden diese Verpflichtung auch ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

6.2 Schriftform

Alle Änderungen und Ergänzungen haben ausschliesslich schriftlich und mit einem Hinweis auf diesen Vertrag zu erfolgen; sie sind von beiden Vertragsparteien rechtsverbindlich zu unterzeichnen. Bis zu diesem Zeitpunkt bleibt beiden Parteien der Rückzug ohne finanzielle Folgen offen.

6.3 Übertragung des Vertrages

Dieser Vertrag oder einzelne Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei auf Dritte übertragen werden, wobei eine solche Zustimmung nicht grundlos verweigert werden darf.

6.4 Verrechnung

Die Verrechnung von Ansprüchen des Kunden mit Forderungen der IOZ bedarf der schriftlichen Übereinkunft beider Vertragsparteien.

6.5 Gütliche Regelung

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.

6.6 Anwendbares Recht

Dieser Vertrag untersteht dem schweizerischen Recht.

6.7 Gerichtsstand

Für allfällige Streitigkeiten, die sich unmittelbar oder mittelbar aus diesem Vertrag ergeben, befindet sich der ausschliessliche Gerichtsstand am Sitz der IOZ.

Name Kunde

IOZ AG

Ort, Datum: _____

Sursee, 4. Mai 2010

Unterschrift(en): _____

Unterschrift: _____

Name(n) des (der): _____

Unterzeichnenden: _____

Anhänge:

- Anhang A: Support Gebühr
- Anhang B: Support Gegenstand

Anhang A: Support Gebühr

Jährlich laufende Support Kosten

Jährliche Kosten (Support) von CHF xx.xx

Total jährlicher Support CHF xx.xx

Mindestvertragsdauer: 1/2 Jahr kündbar per Ende Juni und Ende Dezember mit 1 Monat Kündigungsfrist

Anhang B: Support Gegenstand

- Microsoft® SharePoint: WSS 3.0
- URL: <https://muster.teaminfo.ch>