

Zusammenarbeits- und Supportvereinbarung

Version Juni 2010

Kunde: Muster

1 Vertragsgegenstand

1.1 Inhalt, Zweck und Begriffe

Unter diesem Vertrag erbringt die Heimgartner S&S AG (nachfolgend S&S genannt) die in diesem Dokument enthaltenen Leistungen mit dem Ziel, die vom Kunden/Auftraggeber gekaufte ERP-Software in einem für den bestimmungsgemässen Gebrauch geeigneten Zustand zu erhalten.

1.2 Bezeichnung der zu pflegenden Software

Die laut bezahlten Rechnungen bei uns gekaufte Software.

1.3 Erfüllungsort

Erfüllungsort für die unter dieser Vereinbarung zu erbringenden Leistungen ist der Installationsort der Software.

1.4 Fernwartung

Mit abgeschlossener Zusammenarbeits- und Supportvereinbarung ist es möglich, eine Fernwartung einzurichten. Wenn via Telefon eine Anfrage nicht gelöst werden kann, wird versucht, die Anfrage über die Fernwartung zu lösen. Dieser Aufwand wird zum abgemachten Stundenansatz in Rechnung gestellt.

2 Art und Umfang der Leistungen

2.1 Zu pflegende Software-Version

Sofern nichts anderes vereinbart, beziehen sich die Leistungen auf die letzte gültige und unveränderte Standard-Version der zu pflegenden Software, die von der Herstellerfirma geliefert wurde.

2.2 Leistungskategorien (die vom Kunden gewünschte Kategorie wird gekennzeichnet)

Leistungskategorie „Normal“

Dies sind die Leistungen, die in der vereinbarten Pauschalvergütung eingeschlossen sind:

Stundenansatz für alle Arbeiten der S&S, exkl. MWSt. **Fr. 180.--**

Telefonische Entgegennahme von Anwendungsproblemen während der normalen Bereitschaftsperiode (siehe Ziff. 2.3).

24-Stunden Reaktionszeit bei einem Anwendungsproblem. Ausgenommen in der

Pauschalvergütung sind: buchhalterische Auskünfte, Differenzensuche und Arbeiten via Fernwartung.

Reaktionspauschale falls Rückruf innert 1 Stunde gewünscht ist: **Fr. 200.--**

½ Stunde Telefonguthaben für Anwendungsprobleme pro Monat. Guthaben können nicht auf den Folgemonat übernommen werden.

Periodische Information über Erweiterungen und Verbesserungen der Software, Hardware und die Bedingungen für deren Nutzung.

Leistungskategorie „Professional“

Dies sind die Leistungen, die in der vereinbarten Pauschalvergütung eingeschlossen sind:

Stundenansatz für alle Arbeiten der S&S, exkl. MWSt. **Fr. 170.--**

Telefonische Entgegennahme von Anwendungsproblemen während der normalen Bereitschaftsperiode (siehe Ziff. 2.3).

8-Stunden Reaktionszeit bei einem Anwendungsproblem. Ausgenommen in der Pauschalvergütung sind: buchhalterische Auskünfte, Differenzensuche und Arbeiten via Fernwartung.

Reaktionspauschale falls Rückruf innert 1 Stunde gewünscht ist: **Fr. 100.--**

¾ Stunde Telefonguthaben für Anwendungsprobleme pro Monat. Guthaben können nicht auf den Folgemonat übernommen werden.

Zugriff auf die **persönlichen Natelnummern** der S&S Mitarbeiter während der normalen Bereitschaftsperiode (siehe Ziff. 2.3).

Periodische Information über Erweiterungen und Verbesserungen der Software, Hardware und die Bedingungen für deren Nutzung.

Leistungskategorie „Professional plus“

Dies sind die Leistungen, die in der vereinbarten Pauschalvergütung eingeschlossen sind:

Stundenansatz für alle Arbeiten der S&S, exkl. MWSt. **Fr. 160.--**

Telefonische Entgegennahme von Anwendungsproblemen während der normalen Bereitschaftsperiode (siehe Ziff. 2.3).

3-Stunden Reaktionszeit bei einem Anwendungsproblem. Ausgenommen in der Pauschalvergütung sind: buchhalterische Auskünfte, Differenzensuche und Arbeiten via Fernwartung.

3 Stunden Reaktionszeit auf von uns gekaufter Hardware in Zusammenhang mit einem gültigen Informatik Systempflege Vertrag (ISV)

Keine Reaktionspauschale falls ausnahmsweise Rückruf innert 1 Stunde gewünscht ist.

1 Stunde Telefonguthaben für Anwendungsprobleme pro Monat. **Guthaben können** auf den Folgemonat **übernommen werden**.

2.3 Zugriff auf die **persönlichen Natelnummern** der S&S Mitarbeiter während der normalen Bereitschaftsperiode (siehe Ziff. 2.3).

Periodische Information über Erweiterungen und Verbesserungen der Software, Hardware und die Bedingungen für deren Nutzung.

2.4 Normale Bereitschaft

Sofern nicht anders vereinbart, erstreckt sich die Bereitschaft an jedem Arbeitstag am Sitz des Auftragnehmers von Montag bis Freitag von 08.30 Uhr - 11.30 Uhr und 13.30 Uhr - 17.00 Uhr. Ausgenommen sind Feiertage am Sitz der S&S. Von Fall zu Fall können die Vertragspartner eine verlängerte oder erhöhte Bereitschaft (z.B. Pikett-Dienst) oder die Erbringung bestimmter Leistungen ausserhalb der normalen Bereitschaft vereinbaren. Die hierzu geltenden Ansätze müssen separat definiert werden.

3 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist dazu verpflichtet, die organisatorischen sowie technischen Voraussetzungen zu schaffen, dass der Auftragnehmer die vereinbarten Leistungen zur Softwarepflege erbringen kann. Dazu gehören namentlich:

- Einrichtung und Betrieb der vom Auftragsnehmer spezifizierten Kommunikationsverbindungen
- Einhaltung der in der Programmdokumentation festgelegten Bedingungen
- Einsatz einer vom Auftragnehmer bzw. vom Hersteller zugelassenen, gültigen und aktuellen Software-Version
- Dokumentation von Ausnahmeständen und Fehlermeldungen gemäss den von der S&S erlassenen Empfehlungen
- Unterstützung der S&S bei der Analyse und Korrektur von möglichen Programmfehlern
- Sicherung der Daten und der Software gegen unbeabsichtigten Verlust
- Der Kunde ist dafür besorgt, dass er von Drittbeteiligten dazu autorisiert wird, die entsprechenden Produkte zu benutzen (wie z.B. Betriebssysteme, Datenbanken usw.)
- Wenn der Kunde die Mitwirkungspflicht gemäss Ziffer 3 nicht richtig oder verspätet erfüllt, ist die S&S von ihren Pflichten gemäss diesem Vertrag enthoben

4 Vergütung / Rechnungsstellung

4.1 Pauschalgebühren

Die jährlich anfallenden Kosten für diese Vereinbarung decken den Aufwand der S&S für die in diesem Vertrag genannten, vom Kunden ausgewählten Leistungsangebot gemäss Ziff 2.2.

4.1 Spesen und Nebenkosten

Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten (Datenträger, Kopien, Kommunikationsgebühren, Porti, Verpflegung und Reisekosten inkl. Fahrtzeit) werden dem Kunden nach Aufwand zu aktuell gültigen Ansätzen in Rechnung gestellt.

4.3 Rechnungsstellung

Die Gebühren für diesen Vertrag werden pro Kalenderjahr im Voraus in Rechnung gestellt.

4.4 Zahlungsbedingung

Die von der S&S ausgestellten Rechnungen sind innert 14 Tagen nach Fakturadatum rein netto zu bezahlen. Ohne anders lautende schriftliche Mitteilung des Kunden gilt eine Rechnung 5 Tage nach Erhalt als anerkannt.

Kommt ein Kunde mit seiner Zahlung in Verzug, hat die S&S das Recht auf den ausstehenden Zahlungen einen Verzugszins von 6% p.a. zu erheben und die Leistungen aus diesem Vertrag solange einzustellen, bis der Kunde die Ausstände beglichen hat.

5 Beginn, Dauer und Beendigung des Vertrages

5.1 Vertragsdauer

Dieser Vertrag tritt mit der Unterzeichnung durch die Vertragspartner in Kraft. Er dauert bis zum 31. Dezember des auf den Tag des Inkrafttretens folgenden nächsten Kalenderjahres und verlängert sich hierauf um eine weitere feste Vertragsperiode mit einer Dauer von jeweils 12 Monaten.

5.2 Ordentliche und außerordentliche Beendigung

Der Vertrag kann vor Ablauf des Kalenderjahres vom Kunden oder von der S&S unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist schriftlich gekündigt werden.

6 Schlussbestimmungen

Dieser Vertrag wird in 2-facher Ausführung angefertigt und unterschrieben. Jeder Vertragspartner erhält ein Exemplar.

Dieser Vertrag und alle daraus entspringenden Rechte und Pflichten der Vertragspartner unterstehen schweizerischem Recht.

Beide Parteien verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag nach Treu und Glauben eine einvernehmliche Regelung zu treffen. Sollte trotz der Bemühungen der Vertragspartner keine gütliche Einigung getroffen werden können, so ist der Gerichtsstand der Sitz der S&S AG.

7 Vertragskosten

Die Kosten betragen in der

Leistungskategorie	Für eine anrufberechtigte Person	Für zwei anrufberechtigte Personen
Normal	Fr. 1463.--	Fr. 2'194.50
Professional	Fr. 2'233.--	Fr. 3'349.50
Professional plus	Fr. 3'200.--	Fr. 4'800.--

Die Jahresgebühr kann der Teuerung (Basis Landesindex der Konsumentenpreise) angepasst werden.

Erste anrufberechtigte Person: _____

Zweite anrufberechtigte Person: _____

Auftragsnehmer:

Luzern _____

Kunde:

_____ Ort und Datum

Stempel/Unterschrift Auftragnehmer

Stempel/Unterschrift Kunde