

Die Wartung einer modernen IT Infrastruktur erfordert vielfältiges und aktuelles KnowHow.

Unser umfangreich geschultes und erfahrenes Team steht Ihnen damit gern zur Verfügung.

Wir betreuen Sie telefonisch, per Fernwartung oder auch vor Ort und reagieren damit schnell und unkompliziert auf Ihre Anforderungen in den Bereichen

Betriebssysteme

Migration, Virtualisierung,
Systempflege und -wartung

Standardapplikationen

Datenbanksysteme

Administration, Sicherungs- und
Wiederherstellungskonzepte, Fehleranalyse

Payroll Support

Test- und Notfallsysteme, Releasewechsel, Wartung

Netzwerktechnik

Security, AntiSpam, AntiVirus,
Firewall, VPN-Lösungen

Backupmanagement

Konzeption und Wartung, Recovery Management

Notfallwiederherstellung

Test- und Redundanzsysteme

Für jährlich € 2.890,- erhalten Sie 50 Calls à 30 Minuten, die Sie nach Bedarf einsetzen können. Das sind mehr als 2 Stunden kompetente Unterstützung jeden Monat.

Ja, ich möchte den Care by Call Support gemäß der beiliegenden Vertragsbedingungen zum Preis von € 2.890,-* pro Jahr bestellen.

*Alle Preise zuzüglich 19% gesetzl. Mehrwertsteuer!

Unsere Erfahrung ist Ihr Vorteil

Unsere Mitarbeiter nehmen ständig an Schulungen teil, um auf dem neuesten Stand der Technik zu sein. Nutzen Sie unser langjähriges KnowHow telefonisch, per Fernwartung oder auch vor Ort. Bei Einsätzen vor Ort werden die anfallenden Reisekosten gesondert berechnet.

Für die Möglichkeit der Fernwartung und Systembetreuung benötigen Sie lediglich einen geeigneten Zugang. Wenn Sie sich aus erster Hand über unsere Leistungen informieren möchten, stellen wir gern den Kontakt zu Referenzkunden her.

Firma

Name, Vorname

Abteilung

Straße

PLZ/Ort

Telefon Fax

E-Mail

Firmenstempel / Unterschrift

Wir sind gerne für Sie da.

SNCiell

Systemdienstleistungs GmbH
Bahnhofstraße 127
55296 Harxheim/Mainz
Tel 06131-58086-0
Fax 06131-58086-66
E-Mail info@snciell.com

Vertragsbedingungen System- Betreuung

(Dienstvertrag)

§ 1 (Leistungsumfang)

SNCiell Computersysteme (im folgenden „SNCiell“) unterstützt den Auftraggeber per fernmündliche Betreuung bei der Einrichtung, der Verwaltung und dem Umgang mit dessen lizenzierter Software, insbesondere Datenbanken, Betriebssysteme und netzwerktechnische Hard- und Software. Die Leistung ist dabei beschränkt auf alle Standardapplikationen, die von SNCiell unterstützt werden.

Die Dienstleistung von SNCiell umfasst neben der allgemeinen Unterstützung und Beratung in technischen EDV-Fragen die Administration bei der systemtechnischen Überprüfung, der Durchführung von Systemchecks, der Sicherung und Wiederherstellung von Datenbeständen, der Fehleranalyse und Fehlerbeseitigung, der Erstellung von Abfragen, Reports und Auswertungen. Des Weiteren übernimmt SNCiell im Einzelfall auf Wunsch des Auftraggebers auch die Notfallkoordination. SNCiell berät den Kunden auf dessen Wunsch auch in Fragen der Systemverbesserung, dem Austausch und der Aufrüstung der bestehenden Hard- und Software sowie EDV-technischen Neuanschaffungen.

§ 2 (Leistungserbringung / Ablauf)

Die Leistungen von SNCiell werden fernmündlich per Telefon oder einer anderen, hierfür geeigneten Einrichtung erbracht. Soweit der Auftraggeber über mit den technischen Vorgaben von SNCiell kompatible Systemvoraussetzungen verfügt und diese auch entsprechend konfiguriert und unterhält, kann eine Leistungserbringung in Teilen auch per Fernwartung (Verbindung zweier Computereinheiten) erfolgen.

Der Auftraggeber ist berechtigt, entsprechend der Anzahl der ihm verbleibenden Kontakteinheiten (Calls) die Dienstleistung von SNCiell über die angeführten Kommunikationswege in Anspruch zu nehmen. Jeder Call berechtigt maximal zur Inanspruchnahme der Dienstleistung für den mit einem solchen Call verbundenen Zeitraum. Wird bei Erbringung der Dienstleistung der Zeitrahmen eines Calls überschritten, so wird hierfür automatisch jeweils ein weiterer Call angesetzt.

SNCiell ist berechtigt, sich zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen gegebenenfalls auch Dritter zu bedienen.

§ 3 (Leistungszeit und ort)

Die Dienstleistung wird von SNCiell fernmündlich per Telefon oder einer anderen, hierfür geeigneten Einrichtung in den Geschäftsräumen von SNCiell erbracht. Die Leistungserbringung erfolgt nur auf Abruf durch den Auftraggeber (§ 2). Die Erbringungszeit ist Montags bis Freitags durchgängig von 09 Uhr bis 17 Uhr. Ausgenommen hiervon sind gesetzliche oder kirchliche Feiertage am Sitz von SNCiell sowie Betriebsferien oder Inventur.

Der Auftraggeber kann in Absprache mit SNCiell gegen Aufpreis auch andere Erreichbarkeiten (z.B. 7 Tage, 24 Stunden) vereinbaren.

§ 4 (Vergütung)

SNCiell erhält vom Auftraggeber eine Vergütung laut gültiger Preisliste zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Dafür stehen dem Auftraggeber insgesamt 50 Calls zur Verfügung. Die maximale Zeit, für welche der Auftraggeber in Anrechnung eines Calls berechtigt ist, die Dienstleistung von SNCiell in Anspruch zu nehmen (Calldauer) beträgt dabei bis zu 30 Minuten (nach 18 Uhr 15 Minuten).

Der Auftraggeber kann jedoch von SNCiell jederzeit weitere Calls in Paketen á 20 Stück laut gültiger Preisliste zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer nach- oder hinzu ordern.

Alle Zahlungen sind mit Beginn eines Vertragsjahres nach Rechnungsstellung durch SNCiell für das gesamte Vertragsjahr im Voraus fällig. Die Vergütung für nach- oder hinzugeordnete Calls wird nach Rechnungsstellung durch SNCiell ebenfalls im Voraus fällig. Eventuell nicht in Anspruch genommene Calls können nicht in den nächsten Vertragszeitraum übertragen werden und werden auch nicht erstattet, sondern verfallen automatisch.

§ 5 (Zusatzaufgaben)

Umfangreichere Anfragen, Problemstellungen oder Wünsche des Auftraggebers, die nicht vom dargestellten Leistungsumfang (§ 1) erfasst werden oder die eine Leistungserbringung über die ferntechnische Betreuung hinaus bzw. ggf. sogar eine Vorortleistung beim Auftraggeber erforderlich machen, werden gesondert vereinbart und abgerechnet.

§ 6 (Mitwirkungspflichten des Kunden)

Der Auftraggeber wird SNCiell bei der Inanspruchnahme der Dienstleistung über den Hintergrund der Inanspruchnahme, über aufgetretene Fehler und Probleme sowie insbesondere über seine Systemkonfiguration umfassend und vollständig informieren.

Zu diesem Zweck wird der Auftraggeber SNCiell mindestens einen kompetenten Mitarbeiter aus seinem Hause benennen, der Zugang zu allen erforderlichen Systembereichen und Informationen besitzt und SNCiell auf Wunsch hierüber Auskunft geben kann. Im Übrigen wird der Auftraggeber dafür Sorge tragen, dass die Inanspruchnahme der Dienstleistung von SNCiell nur durch von ihm dafür autorisierte und entsprechend eingewiesene Mitarbeiter seines Hauses erfolgt, die auch über alle notwendigen Kenntnisse in Bezug auf die EDV-Systeme des Auftraggebers besitzen und die in der Lage sind, die Anweisungen von SNCiell fachgerecht auszuführen. Die Berechtigung zur Inanspruchnahme wird soweit der Mitarbeiter des Auftraggebers und dessen Vollmacht SNCiell nicht bereits bekannt sind im Einzelfall durch Benennung der Vertrags- oder der Kundennummer nachgewiesen. Jede Inanspruchnahme der Dienstleistung von SNCiell sowie jede weitere Beauftragung durch einen Mitarbeiter des Auftraggebers, der die erforderlichen Berechtigungsnachweis führen kann, ist als Inanspruchnahme der Dienstleistung durch den Auftraggeber bzw. als eine Beauftragung durch diesen anzusehen.

§ 7 (Nutzungsrechte)

Der Auftraggeber erhält an den Vertragsgegenständen, die SNCiell ihm im Rahmen ihrer Leistungserbringung nach diesem Vertrag überlässt (z.B. Updates, ergänzende Dokumentationen), ein Nutzungsrecht. Der Auftraggeber hat jedoch dafür Sorge zu tragen, dass er allen gesetzlichen und lizenzrechtlichen Anforderungen in Bezug auf die von ihm eingesetzte Soft- und Hardware sowie die ihm auch von SNCiell überlassenen Vertragsgegenständen nachkommt. Nimmt der Auftraggeber Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht an dem ersetzten Vertragsgegenstand.

§ 8 (Vertragsdauer)

Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Annahme der Bestellung des Auftraggebers durch SNCiell. Es ist zunächst für Dauer von einem Jahr fest abgeschlossen. Eine Kündigung steht beiden Parteien während dieses Zeitraumes nur aus besonders wichtigem Grund, insbesondere der nicht pflichtgemäßen Erfüllung der Verpflichtungen einer Vertragspartei zu. Im Übrigen verlängert sich das Vertragsverhältnis automatisch jeweils um ein weiteres Jahr, wenn es nicht von einer der Vertragsparteien zuvor mit einer Frist von mindestens drei Monaten zum Vertragsende gekündigt wurde.

§ 9 (Anpassung der Vertragsbedingungen)

SNCiell ist berechtigt, zum Beginn eines neuen Vertragsjahres eine Anpassung der Vertragsbedingungen vorzunehmen, die auch dem Auftraggeber gegenüber wirksam wird, respektive die Preisstruktur, den Leistungsumfang oder die Leistungszeiten zu verändern. Diese Maßnahme muss von SNCiell zuvor mit einer Frist von mindestens 6 Monaten zum Wirksamkeitszeitpunkt angekündigt werden. Dem Auftraggeber steht dabei das Recht zu, den Vertrag gem § 7 zu kündigen.

§ 10 (Haftung und Gewährleistung)

SNCiell sichert zu, dass die übernommenen Verpflichtungen mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns und entsprechend dem verfügbaren Stand von Wissenschaft und Technik erfüllt werden. Auftretende Fehler, Probleme, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige, die Leistungsfähigkeit des Systems beeinträchtigende Umstände sind SNCiell vom Kunden ohne schuldhaftes Verzug mitzuteilen.

SNCiell haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie für das Vorliegen zugesicherter Eigenschaften, auch hinsichtlich Erfüllungsgehilfen. Im Übrigen ist jede Haftung ausgeschlossen. SNCiell übernimmt keine Garantie für den Erfolg einer Beratungsleistung, einer Anweisung oder einer durchgeführten Maßnahme. Ebenso wenig übernimmt SNCiell die Haftung für falsche oder unsachgemäße Umsetzung von Anweisung oder Fehler, die aufgrund von unrichtigen oder unvollständigen Informationen des Auftraggebers entstehen.

Es obliegt dem Auftraggeber, vor der Durchführung von Anweisungen oder Maßnahmen von SNCiell eine ordnungsgemäße Datensicherung durchzuführen. Die Haftung für Datenverluste und sonstige Folgeschäden ist grundsätzlich ausgeschlossen. Die Haftung ist des Weiteren auch grundsätzlich insoweit ausgeschlossen, als Versicherungsschutz des Auftraggebers besteht.

Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

§ 11 (Schweigepflicht, Datenschutz)

SNCiell wird über alle Informationen, die SNCiell im Zusammenhang mit der Tätigkeit für den Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, gleichgültig ob es sich dabei um den Auftraggeber selbst oder dessen Geschäftsverbindungen handelt, es sei denn, dass der Auftraggeber SNCiell von dieser Schweigepflicht entbindet. SNCiell ist jedoch befugt, ihm anvertraute personenbezogene Daten im Rahmen seiner Tätigkeit zu verarbeiten oder verarbeiten zu lassen. Bei Einschaltung Dritter durch SNCiell hat SNCiell deren Verpflichtung zur Verschwiegenheit sicherzustellen.

§ 12 (Schlussbestimmungen)

Änderungen und Ergänzungen des Vertrages mit dem Auftraggeber bedürfen mit Ausnahme der Nachbestellung von Calls und der Beauftragung von Zusatzleistungen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Schriftform kann ebenfalls nur schriftlich aufgehoben werden. Zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bestehen keine mündlichen Nebenabreden. Es gelten im Übrigen die allgemeinen Geschäftsbedingungen von SNCiell, die dem Auftraggeber auf Wunsch übersandt oder auf der Internetseite von SNCiell () eingesehen werden können. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nicht akzeptiert.

Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen unwirksam, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. In diesem Fall ist die ungültige Bestimmung durch eine andere, wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der weggefallenen Regelung in zulässiger Weise am nächsten kommt.

Gerichtsstand ist Mainz

Mainz, im Mai 2011 www.snciell.com