



Support-Vereinbarung

Zwischen C. O. B. GmbH und dem Anwender
wird folgende Support-Vereinbarung geschlossen:

Debitoren-Nr.:

Handelsrechtliche Firmenbezeichnung:

Ansprechpartner:

Straße:

PLZ/Ort:

E-Mail:

Produktlinie:

Versionsstand:

Produkt:

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Warenwirtschaft / Auftragsbearbeitung | <input type="checkbox"/> Personalwirtschaft | <input type="checkbox"/> DocuWare |
| <input type="checkbox"/> Finanzbuchhaltung / Rechnungswesen | <input type="checkbox"/> CRM | <input type="checkbox"/> Connect to CL |
| <input type="checkbox"/> Produktion | <input type="checkbox"/> Handwerkerpaket | <input type="checkbox"/> Connect to OL |

Stundenverrechnungssatz (1AE = 15 min.)

Support : €/AE 30,00

Alle Preise verstehen sich zzgl. der aktuell gültigen Mehrwertsteuer.

- Der Auftraggeber ist berechtigt, in erster Linie schriftliche Anfragen in Bezug auf o.a. Programme an C. O. B. zu stellen.
- Der Auftragnehmer (C. O. B.) bearbeitet diese Anfragen und ist berechtigt, den effektiven Zeitaufwand dem Auftraggeber mit o.a. Stundenverrechnungssatz in Rechnung zu stellen.

Wir akzeptieren hiermit ausdrücklich die auf der nachfolgenden Seite aufgeführten Vereinbarungsbedingungen.

Für den Auftraggeber
(Firmenstempel+Unterschrift)

Für den Auftragnehmer

Ort, Datum

1. Vereinbarungsgegenstand

Diese Support-Vereinbarung wird zwischen C.O.B. GmbH und der natürlichen oder juristischen Person, deren Name und Adresse im beiliegenden Formular erscheint (Anwender) geschlossen.

2. Leistungsumfang

Die Support-Vereinbarung beinhaltet folgende Leistungen :

C.O.B. erbringt die nachfolgend beschriebenen Supportleistungen ausschließlich für Standardversionen der Sage Produkte gegenüber dem Kunde, um diesen bei der Lösung von Problemen zu unterstützen, die ihm bei der Nutzung der in dem beiliegenden Formular aufgeführten Programme oder deren Funktionalität erwachsen. Die Supportleistungen beziehen sich auf einen bestimmten Anwendungsfall (Supportfall) bezogene Fragen zu den unterstützten Produkten, zur Produktdokumentation sowie zum Programmablauf und Anwendung der unterstützten Produkte, soweit diese unverändert und in der von Sage/C.O.B. empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung genutzt werden.

Ziel des Supports ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte. Die Supportleistungen können daher nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern in Anspruch genommen werden.

Entgegennahme von Fehlermeldungen und Beseitigung bestimmter Fehler durch Zurverfügungstellen von allgemein freigegebenen Informationen. Die Weiterleitung von Programmfehlern und Behebung im Rahmen des Update-Services durch Sage (Service-Pack).

3. Unterstützte Produkte

Es werden nur die in der Vereinbarung genannten und die von Sage zur allgemeinen Vermarktung freigegebenen Produkte sowie ausschließlich aktuelle Versionen supportet. Hat der Anwender nicht den von Sage im Rahmen eines gültigen Softwarewartungsvertrages bereitgestellten Programmstand (zum Download im Internet von

Sage bereitgehaltene Programme/Programmenteile) eingesetzt, hat er C.O.B. darüber zu informieren. C.O.B. nimmt während der Geschäftszeiten (9.00 - 17.00) Supportanfragen (i.d.R. schriftlich per E-Mail, oder Fax) des Kunden entgegen, bearbeitet und beantwortet sie im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten innerhalb eines angemessenen Zeitraums (per E-Mail, Fax oder telefonisch).

Nur Produkte, die von Sage/C.O.B. veröffentlicht, rechtmäßig lizenziert und nicht von Dritten verändert wurden, werden durch Supportleistungen unterstützt. Produkte Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit Sage Produkten ausgeliefert worden sind.

4. Sonstige Leistungen

Andere als die in diesen Bedingungen genannten Leistungen, wie z.B. Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Formularanpassungen, Überprüfung von Datensicherungen und Vor-Ort-Support, sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt C.O.B. im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt vor Ort oder per Fernwartung nach ihrer aktuellen Preisliste.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde benennt C.O.B. einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten Mitarbeiter als Ansprechpartner. Er hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass der Ansprechpartner oder ggf. ein vom Anwender beizuziehender Dritter von C.O.B. mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programmänderungen oder Lösungsschritte umsetzen kann.

Der Anwender hat die zu einer angemessenen Abwicklung der Unterstützungsleistungen mittels Datenfernübertragung (Telefon, Fax, E-Mail, Internet-Anbindung) erforderliche Infrastruktur zu beschaffen und funktionsfähig zu erhalten.

Der Anwender ist für die regelmässige Sicherung seiner individuellen Daten verantwortlich. C.O.B. weist darauf hin, dass eine Datensicherung insbesondere vor jeder Supportmaßnahme erforderlich ist.

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Nutzung und den eventuellen Missbrauch von Zugangsnummern, Passwörtern, die er von C.O.B. erhält. Ebenso trägt er die Verantwortung für den Missbrauch von Supportleistungen durch Dritte.

6. Berechnung/Zahlung

Die Berechnung der Supportleistungen erfolgt nach tatsächlichem Aufwand (Arbeitseinheiten zzgl. gesetzl. MwSt.). Die Vergütung ist sofort nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug zahlbar.

7. Haftung

Keine Haftung für Folgeschäden. Weder C.O.B. noch die Lieferanten von C.O.B. sind für irgendwelche Schäden (uneingeschränkt eingeschlossen sind Schäden aus entgangenem Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von geschäftlichen Informationen oder von Daten oder aus anderem finanziellen Verlust) ersatzpflichtig, die aufgrund einer Verletzung der Pflichten dieser Vereinbarung durch C.O.B. entstehen, selbst wenn C.O.B. von der Möglichkeit eines solchen Schadens unterrichtet worden ist. Auf jeden Fall ist die Haftung von C.O.B. auf den Betrag beschränkt, den der Kunde für Supportleistungen nach dieser Vereinbarung bezahlt hat.

8. Vertraulichkeit

Soweit in dieser Vereinbarung nichts anderes bestimmt ist, verpflichtet sich jede Partei, alle Informationen und alles Know-how, das ihr im Rahmen dieser Vereinbarung von der anderen Partei zugänglich gemacht wird, vertraulich zu behandeln. Dies schließt insbesondere alle Informationen ein, die von der mitteilenden Partei als vertraulich eingestuft werden oder der Natur der Sache nach vertraulich sind.

9. Schlussbestimmungen

Nebenabreden sind nicht getroffen. Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen der Vereinbarung nicht berührt.

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Esslingen. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.