

ICARO Supportvertrag: Bestimmungen Stand 09-2021

Vorbemerkung

1. Die Vertragspartner arbeiten seit Jahren vertrauensvoll zusammen. KUNDE nutzt das ICARO Produkt BAPI-Handler und/oder andere ICARO-Lösungen (Vertragssoftware) beispielsweise für Schnittstellen zu seinen SAP-Systemen.

§ 1 Vertragsbestandteile

1. ICARO bietet hiermit an, den Support der Vertragssoftware nach Maßgabe der Bestimmungen dieses Vertrags zu übernehmen.
2. Das Angebot für den jeweiligen Supportvertrag wird Vertragsbestandteil.

§ 2 Supportleistungen

1. ICARO erbringt Support für Anfragen der KUNDEN oder seines PARTNERS (siehe §3) und betrifft fachliche und technische Problemstellungen, die im Rahmen des KUNDEN- oder PARTNERseitigen First-Level-Supports des Regelbetriebs nicht gelöst werden können.
2. Im Einzelnen umfasst der Second- und Third-Level Support folgende Leistungen:
 - a) ICARO unterstützt den KUNDEN oder PARTNER bei fachlichen Fragen zur Abwicklung von Unternehmensprozessen mittels der Vertragssoftware („Second-Level-Support“) und bei technischen Störungen der vertragsgemäßen Nutzung der Vertragssoftware sowie bei technischen Anwendungsproblemen oder -fehlern („Third-Level-Support“) im Sinne von Abs. 1.

ICARO berät den KUNDEN und PARTNER dabei und gibt telefonisch oder per E-Mail Hilfestellung.

ICARO wird dazu bei Bedarf auch per Remote-Access auf die Systeme des KUNDEN zugreifen, soweit der KUNDE der ICARO diese Möglichkeit durch Einrichtung entsprechender Kommunikationstools einräumt.
 - b) ICARO stellt dem KUNDEN zur Erbringung der Supportleistungen ein Supportteam bereit und hält neben qualifiziertem Personal eine technische Infrastruktur vor.

3. Nicht umfasst sind sonstige, standardgemäße Leistungen wie z.B. Neuinstallation von Programmen, vor Ort Support, Schulungen oder Programmierleistungen. Solche Leistungen werden üblicherweise aufgrund einer gesonderten Beauftragung gemäß aktueller Preisliste ICARO erbracht.

§ 3 Verfügbarkeit des Supportteams

1. Das Supportteam ist – außer an in Bayern geltenden gesetzlichen Feiertagen – montags bis freitags von 09:00 h bis 17:30 h (im Folgenden: „Regelarbeitszeiten“) per E-Mail unter „**support@icaro.com**“, oder auf der Internet-Seite www.icaro.com oder telefonisch unter der Rufnummer [+ 49 6028 / 991 6001] erreichbar. ICARO wird den PARTNER unverzüglich über eine etwaige Änderung der Rufnummern, der Internet-Adresse bzw. der E-Mail-Adresse unterrichten.

§ 4 Anforderungen an Support-Anfragen

1. Support-Anfragen müssen die Störung oder das Problem möglichst genau beschreiben und die bereits durchgeführten Massnahmen des KUNDEN oder PARTNERS nennen. Auf Wunsch von ICARO müssen Support-Anfragen per E-Mail oder über die Homepage erfolgen.

§ 5 Vergütung

1. Die monatliche Pauschalvergütung bestimmt sich aufgrund des ICARO-Angebots. Damit sind die Bereitstellung des Supports (§ 2 Abs. 2 lit. b) und eine monatliche Anzahl von Tickets an Supportleistungen (§ 2 Abs. 2 lit. a und b) abgegolten. Die Support-Tickets sind innerhalb eines vom KUNDEN frei wählbaren VERTRAGSJAHRES übertragbar.
2. Erbringt ICARO in einem Monat mehr Supportleistungen als die vereinbarten und gegeben falls vom Vormonat übertragenen Tickets, so wird der KUNDE umgehend informiert und muss dem Mehraufwand schriftlich zustimmen. Sind die inkludierten Tickets eines Vertragsjahres geleistet, werden die zusätzlichen Tickets (à 15 Minuten) gemäß ICARO-Angebot im Folgemonat durch ICARO in Rechnung gestellt.

3. Gesetzlich anfallende Mehrwertsteuer kommt stets hinzu.
4. Die Pauschalvergütung nach Abs. 1 ist bei Abschluss des Vertrags für den Zeitraum bis zum Ende des nächsten Vertragsjahres (Mindestvertragsdauer) und im Anschluss daran jeweils am ersten Werktag eines jeden Vertragsjahres für das betreffende Vertragsjahr im Voraus zu bezahlen.
5. Das Vertragsjahr wird vom KUNDEN bestimmt. Es beginnt am 01.XX. und endet 12 Monate später am 31.XX.
6. Nicht genutzte Tickets verfallen zum Ende des Vertragsjahres.

§ 6 Leistungsstörungen

1. Erbringt ICARO Leistungen nach diesem Vertrag nicht oder nicht wie vertraglich geschuldet, so kann der KUNDE an ICARO schriftlich eine angemessene Frist zur ordnungsgemässen Erbringung der Leistung setzen. Erbringt ICARO die Leistung nicht innerhalb dieser angemessenen Frist oder schlägt die Leistungserbringung fehl, kann der KUNDE die anteilige Vergütung nach diesem Vertrag in angemessenem Umfang mindern und – soweit mit der schriftlich gesetzten Frist eine Kündigungsandrohung verbunden war und es sich um eine wesentliche Pflichtverletzung handelt – den Vertrag vorzeitig schriftlich kündigen.
2. Schadenersatz kann der KUNDE nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen und nur insoweit verlangen, als eine Haftung nach §7 begründet ist.

§ 7 Haftung

1. ICARO haftet für Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund einschließlich unerlaubter Handlung, nur nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen.
2. Bei Vorsatz und bei grober Fahrlässigkeit haftet ICARO nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen unbeschränkt.
3. In sonstigen Fällen fahrlässigen Handelns haftet ICARO nur, wenn eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der KUNDE regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflicht), und zwar beschränkt auf den

vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden.

4. ICARO haftet nicht für Datenverluste, wenn und soweit die Datenverluste durch zumutbare Datensicherungsvorkehrungen des KUNDEN oder PARTNERS hätten vermieden werden können.
5. Die Haftung von ICARO wegen Personenschäden, übernommener Garantien oder nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen und –ausschlüssen unberührt.

§ 8 Datenschutz

1. Für den Fall, dass ICARO im Rahmen des Supports Zugriff auf personenbezogene Daten erhält, erfolgt eine etwaige Verarbeitung solcher Daten im Auftrag des KUNDEN im Sinne der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen zur Auftragsdatenverarbeitung.

§ 9 Unterauftragsverhältnisse

1. ICARO darf sorgfältig ausgewählte und geeignete externe Dienstleister als Unterauftragnehmer beauftragen.
2. ICARO wird, soweit datenschutzrechtlich erforderlich, Unterauftragnehmer auf Wahrung des Datenschutzes und der Geheimhaltung verpflichtet.
3. ICARO wird den KUNDEN über die Einschaltung von Unterauftragnehmern und Änderungen von Unterauftragsverhältnissen unterrichten.
4. ICARO steht für ein etwaiges Verschulden eingeschalteter Unterauftragnehmer wie für eigenes Verschulden nach Maßgabe der in §7 vereinbarten Haftungsausschlüsse und –beschränkungen ein.

§ 10 Geheimhaltung

1. Die Vertragspartner behandeln sämtliche ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt gewordenen und als vertraulich bezeichneten oder ihrer Natur nach geheimhaltungsbedürftigen Informationen des jeweiligen Vertragspartners, einschließlich gegebenenfalls vom KUNDEN oder PARTNER übermittelter oder zugänglich gemachter personenbezogenen Daten, streng vertraulich und geben diese Informationen nicht an Dritte weiter, soweit dieser Vertrag keine abweichende Regelung enthält.
2. Ausgenommen von dieser Verpflichtung sind lediglich solche Informationen, die
 - a) vor dem Empfang von der offenbarenden Partei bereits öffentlich bekannt waren oder danach ohne Bruch dieser Vereinbarung öffentlich bekannt werden,
 - b) dem Empfänger bereits vor dem Empfang der offenbarenden Partei ohne Einschränkungen bekannt waren,
 - c) vom Empfänger von einem Dritten rechtmäßig und ohne Verstoß gegen Geheimhaltungspflichten erhalten wurden,
 - d) von der offenbarenden Partei einem Dritten ohne Auferlegung von Geheimhaltungspflichten offenbart wurden,
 - e) vom Empfänger unabhängig entwickelt oder in Erfahrung gebracht wurden,
 - f) vom Empfänger aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offenbart werden müssen, wenn und soweit der Empfänger vor Offenbarung der offenbarenden Partei, soweit möglich, Mitteilung hiervon macht und dieser die Gelegenheit eingeräumt hat, innerhalb eines angemessenen Zeitraums einer solchen Offenbarung behördlich oder gerichtlich entgegenzutreten.

Die Vertragspartner werden Mitarbeiter und ggf. eingeschaltete Unterauftragnehmer, die Zugang zu Informationen im Sinne von Abs. 1 haben, über den Inhalt dieser Geheimhaltungsverpflichtung informieren und zur Wahrung der Geheimhaltung verpflichten.

3. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt auch noch nach Vertragsbeendigung.

§ 11 Laufzeit und Kündigung

1. Beginn der Leistungserbringung ist der 01.XX.XXXX.
2. Der Vertrag läuft auf unbestimmte Dauer.
3. Jeder Vertragspartner kann den Vertrag ordentlich mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines jeden Kalenderquartals kündigen, erstmals jedoch zum Ende der Mindestvertragsdauer gemäß §5.
4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt.
5. Kündigungen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich erklärt wurden.

§ 12 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags unwirksam sein oder werden oder sollte der Vertrag unvollständig sein, so wird die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen davon nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch eine solche Bestimmung ersetzt, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Gleiches gilt für etwaige Vertragslücken.

§ 13 Schriftform, anwendbares Recht, Gerichtsstand

1. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Vereinbarung, von diesem Schriftformerfordernis abzuweichen. Die Versendung von Dokumenten per Telefax oder per E-Mail genügt dem Schriftformerfordernis; dies gilt für alle Fälle, in denen in diesem Vertrag die Schriftform gefordert wird, mit Ausnahme der Erklärung ordentlicher oder außerordentlicher Kündigungen.
2. Der Vertrag unterliegt deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
3. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Aschaffenburg. ICARO kann auch an anderen gesetzlich zulässigen Gerichtsständen klagen.