

Geschäftsbedingungen für den Wartungs- und Supportvertrag | v202501

1. Vertragsgegenstand

INFOMINDS verpflichtet sich, gegen Zahlung der in Punkt 4 genannten Vergütung zur Erbringung der folgenden Leistungen, die den Kunden bei der Nutzung der eingesetzten Software unterstützen:

- Software-Aktualisierungen (Update):** INFOMINDS sorgt bei jeder offiziellen Veröffentlichung einer neuen Version der Software, die Verbesserungen und/oder Modulerweiterungen beinhaltet, für die Bereitstellung der jeweils aktuellen Version. Anpassungen aufgrund gesetzlicher Änderungen im italienischen Recht werden innerhalb der dafür vorgesehenen Fristen und Modalitäten bereitgestellt. Ausgenommen sind Anpassungen infolge neuer Gesetze, die eine wesentliche Funktionsänderung der Software oder zusätzliche Module erfordern.
Die Installation der Updates obliegt dem Kunden. Auf Wunsch kann INFOMINDS die Installation gegen gesonderte Verrechnung gemäß dem auf [www.infominds.eu](#) veröffentlichten Preisverzeichnis durchführen. Bei besonders komplexen Anpassungen erstellt INFOMINDS ein individuelles Angebot.
- Support (Helpdesk-Service):** INFOMINDS unterstützt den Kunden bei der täglichen Nutzung der Software sowie bei der Erkennung, Überprüfung und gegebenenfalls unmittelbaren Behebung festgestellter Softwarefehler. Dieser Support erfolgt telefonisch oder per Fernwartung. Folgende Leistungen sind in der Jahresgebühr enthalten:
 - Bearbeitung von Softwarefehlern, die nicht vom Benutzer oder von Dritten verursacht wurden
 - Bearbeitung von Supportanfragen bis zu 15 Minuten

Vom telefonischen Support ausgeschlossen sind:

- Schulungen zur Nutzung der Software oder der einzelnen Softwaremodule
 - Unterstützung bei der Abwicklung spezieller Funktionen (z.B. Jahresabschluss, Lagerabschluss etc.), die nach Einschätzung von INFOMINDS ein gezieltes Eingreifen erfordern
 - Korrektur fehlerhafter Daten
- InfoLearn:** Nach Registrierung erhält der Kunde Zugang zur E-Learning-Plattform, die eine große Auswahl an Grundlagenkursen und Dokumentationen beinhaltet, die für neue Nutzer konzipiert sind.
 - Ersatzsoftware:** Falls aus nicht INFOMINDS anzulastenden Gründen eine teilweise oder vollständig überarbeitete Software erforderlich wird, die die installierte Software ersetzt, kann der Kunde diese zu einem reduzierten Preis (Upgrade) erwerben. Weitere nicht im Servicevertrag enthaltene Leistungen sind unter Punkt 6 angeführt.

2. Leistungserbringung

Telefonischer Support (Helpdesk-Service): Der Kunde kann Support- oder Wartungsanfragen telefonisch, per E-Mail oder über das Kundenportal/Ticketsystem unter Angabe einer genauen Problembeschreibung stellen. Bei unzureichender Problembeschreibung kann INFOMINDS die Anfrage nach eigenem Ermessen ablehnen.

Telefonische Anfragen werden während der regulären Bürozeiten entgegengenommen. Telematische Anfragen können vom Kunden über das Kundenportal/Ticketsystem selbstständig eingereicht werden, sofern er als Benutzer freigeschaltet ist.

Die Bearbeitung erfolgt nach Priorität und Verfügbarkeit der Ressourcen, ohne dass hieraus ein Anspruch des Kunden auf Schadenersatz oder auf weitergehende Leistungen entsteht.

Anfragen mit einer Bearbeitungszeit von unter 15 Minuten sind im Servicevertrag enthalten. Anfragen mit einer Bearbeitungszeit ab 15 Minuten werden in Abrechnungseinheiten von jeweils einer Viertelstunde in Rechnung gestellt, wobei jede angefangene Viertelstunde als volle Einheit gewertet wird. INFOMINDS sendet dem Kunden per E-Mail einen Einsatzbericht, der innerhalb von 5 Arbeitstagen beanstandet werden kann. Eingriffe per Fernzugriff oder vor Ort beim Kunden gelten als Zusatzleistungen gemäß Punkt 6.

3. Laufzeit

Der Vertrag gilt für das gesamte laufende Geschäftsjahr (01.01. bis 31.12.) und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern keine Kündigung erfolgt. Eine Kündigung kann von beiden Parteien durch schriftliche Mitteilung per PEC bis spätestens drei Monate vor Ablauf (30.09.) ausgesprochen werden.

4. Vergütung

Die Höhe der Wartungsgebühr ist im kommerziellen Angebot angegeben und wird jeweils im Voraus in Rechnung gestellt. Der Preis unterliegt einer jährlichen Anpassung von 100% der von ISTAT und/oder ASTAT veröffentlichten durchschnittlichen Indexziffern der Verbraucherpreise.

5. Aussetzung der Dienstleistung

Bei Nichtzahlung der Wartungsgebühr wird Art. 14 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von INFOMINDS angewendet, auf die hiermit vollinhaltlich verwiesen wird.

6. Zusatzleistungen

Folgende Leistungen, ob per Fernzugriff oder vor Ort beim Kunden, sind im Servicevertrag nicht enthalten und werden daher gesondert in Rechnung gestellt, soweit zutreffend gemäß Art. 6.3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von INFOMINDS:

- Installation, Konfiguration und Test von Software-Updates und von neuen Modulen
- Entwicklung und Installation von individuellen Programmierungen und/oder Anpassungen an Programmen und Druckvorlagen
- Schulungen und Weiterbildung von Nutzern
- Unterstützung bei der Anwendung neuer oder bisher nicht genutzter Funktionen

Filiali

39043 Chiusa (BZ)

Prato dell'Ospizio, 12

T. +39 0472 057 800

39100 Bolzano (BZ)

Via Luigi Negrelli, 6

T. +39 0472 057 700

38100 Trento (TN)

Via Innsbruck, 23

T. +39 0472 057 700

46010 Curtatone (MN)

Via dei Toscani, 68

T. +39 0472 057 800

30020 Marcon (VE)

Viale della Repubblica, 8

T. +39 0472 057 700

- e) Unterstützung beim Export, Import oder bei Korrekturen von Daten
- f) Support bei technischen Problemen, die durch Dritte verursacht wurden (z.B. lokale Netzwerke, Internetzugang, Drucker, Kassensysteme, Waagen, Anlagen, Fremdsoftware)
- g) Support bei Performance-Problemen, sofern diese nicht auf Softwarefehler zurückzuführen sind
- h) Unterstützung bei der Wiederherstellung von Daten/Software nach Ausfall der IT-Systeme
- i) Analyse- und Beratungsleistungen im Zusammenhang mit spezifischen Anforderungen des Kunden

7. Schlussbestimmung

Alles, was in diesem Dokument nicht ausdrücklich geregelt ist, unterliegt den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von INFOMINDS, abrufbar unter www.infominds.eu/de/1100001.

