

Preisliste und Allgemeine Support-/Wartungs-Bedingungen - Stand Jan. 2019

sycosec.net erbringt Leistungen für Geschäftskunden im Bereich

- IT-System-Administration und -Wartung,
- Konzeption, Änderungen und Dokumentation der IT-Infrastruktur und
- Beratung in diesen Belangen.

Dies erfolgt per Telefon und Fernwartung bzw. vor Ort beim Auftraggeber.

Der Meldeweg von Aufgaben/Anforderungen (Fehlerbehebungsanfragen, Fragen, ...) ist vorzugsweise per E-Mail an **support@sycosec.net** oder telefonisch über die Supportnummer **09 11 - 580 877 88** (oder 07000-3890038).

Soweit nichts anders schriftlich vereinbart, gilt:

- Stundensatz für normale IT-Dienstleistungen: **75,00 €**
 - Abrechnungseinheit ist die angefangene Viertelstunde
 - Aufschlag für angeforderte Arbeiten oder nötige Notfallmaßnahmen außerhalb der Supportzeit: 50%
 - Für Spezialtätigkeiten (komplexe Netzwerke, besondere Produkte, spezielle Beratung, externe Experten, Geschäftsführer) können höhere Kosten anfallen
 - Ein **reduzierter Stundensatz von 70,00 €** kann für Vertragskunden mit Monatspauschale vereinbart werden
- Fahrtkosten (An- und Abfahrt; darin sind Fahrzeug-/Reise-/Personalkosten für die Fahrt abgegolten)
 - 30,00 € Pauschale im Stadtgebiet Nürnberg (bis Umkreis 20km)
 - Ansonsten: 0,80 €/km
- sycosec.net ist ein IHK-Ausbildungsbetrieb für Fachinformatiker – geleistete Aufwände von Auszubildenden im 1. und 2. Lehrjahr werden für die Abrechnung leistungsgerecht reduziert
- Server-Betriebsunterstützung (monatlich, pro Betriebssystem-Instanz)
 - Server-Monitoring: 33,00 € (kontinuierliche Überwachung wichtiger Dienste und Parameter)
 - Im Einzelfall bei besonders umfangreicher Überwachung können die Kosten höher sein
 - Patch-Management: 22,00 € (regelmäßige, überwachte Betriebssystem-Aktualisierung)
- Hard-/Software, Lizenzen, Cloud- oder weitere Service-Leistungen werden an Hand von tagesaktuellen Preisen kalkuliert und individuell angeboten
- Pauschalen für „Managed-Services“ oder andere Leistungen werden individuell vereinbart

Alle angegebene Preise sind netto zzgl. MwSt.

Diese Preisliste ist stets aktuell verfügbar: <http://sycosec.net/preisliste>

Allgemeine Support- und Wartungs-Bedingungen

Als Basis für schriftliche Vereinbarung zu „Support und Wartung“ bzw. zu „IT Dienstleistungen, Wartung und Verfügbarkeitssicherstellung“ gelten folgende allgemeine Bedingungen.

Gegenstand der IT-Dienstleistungen für „Support und Wartung“

Der Dienstleister, sycosec networks gmbh, erbringt für den Auftraggeber Leistungen im Bereich IT-System-Administration und -Wartung, Konzeption und Durchführung von Änderungen an der IT-Infrastruktur und Beratung in diesen Belangen. Dies erfolgt per Telefon und Fernwartung bzw. vor Ort beim Auftraggeber.

Support, Wartungsarbeiten und Fehlerbehebung

Der Dienstleister führt regelmäßig und nach Aufforderung Fehlerbehebungen und Wartungsarbeiten an den Systemen (Server, Clients) durch. Ziel ist, Fehler zu vermeiden, Sicherheitsrisiken zu minimieren und die möglichst reibungsfreie, tägliche Arbeit der Anwender sicher zu stellen.

Der Dienstleister ist sehr dran interessiert, die auftretenden Fragen schnell zu klären und vorhandene Probleme zu lösen. Jedoch kann im Rahmen des Supports kein Anspruch auf eine Problemlösung gewährt werden. Sollte eine Problemlösung nicht bekannt oder sinnvoll möglich sein, wird der Dienstleister stets versuchen, passende Umgehungswege oder Alternativen aufzuzeigen.

Meldeweg und Ablauf

Der Meldeweg von Aufgaben/Anforderungen (Fehlerbehebungsanfragen, Fragen, Wartungsaufträge, ...) ist vorzugsweise per E-Mail an support@sycosec.net oder telefonisch über die **Supportnummer 0911 – 58 08 77 88** (bzw. 07000-3890038).

Supportzeit

Der Auftragnehmer ist an regulären Arbeitstagen **von 08:30 Uhr bis 17:00 Uhr erreichbar** und tätig.

Server-Monitoring

Die kritischen IT-Dienste des Auftraggebers (auf Servern) können kontinuierlich und automatisiert überwacht werden. Im Falle von Fehlern findet automatisch eine Alarmierung statt, die eine Fehlerbehebung durch den Dienstleister initiiert. Sollten Maßnahmen durch den Auftraggeber notwendig werden, informiert der Dienstleister diesen per E-Mail oder telefonisch.

Das automatische, Rund-um-die-Uhr Server-Monitoring erfolgt über ein beim Dienstleister vorhandenes System, das die Systemmeldungen über ein zu installierendes Programm auf den Servern verschlüsselt per Internet empfängt und einen Fernwartungszugriff auf die überwachten Systeme erlaubt. Die kritischen Dienste (betriebssystemübergreifend) des Auftraggebers werden identifiziert und in das Monitoring eingeschlossen.

Support-Modelle

Modell „By-Call“

Die Tätigkeiten und Maßnahmen werden bei Bedarf und auf Anforderung durch den Kunden durchgeführt und Aufwands-basiert mit dem aktuell geltenden Stundensatz verrechnet.

Es besteht **kein** Anspruch auf eine festlegte Reaktionszeit des Dienstleisters.

Modell „IT-Service - Monatspauschale mit Zeitkontingent“

Beim Support-Modell „IT-Service - Monatspauschale mit Zeitkontingent“, wird eine Support-Gebühr für die Bereitstellung des Supports und ein enthaltenes Zeitkontingent für einen Kalendermonat für Support- und Wartungs-Tätigkeiten erhoben.

Die Höhe des Zeitkontingents wird individuell vereinbart. Die **Monats-Service-Pauschale** richtet sich nach den Bereitstellungskosten und der Höhe des Zeitkontingents basierend auf dem aktuell geltenden Stundensatz. Die Höhe des Zeitkontingents kann einvernehmlich durch textliche Vereinbarung quartalsweise angepasst werden.

Alle anfallenden Tätigkeiten für Support, Wartung, Problemanalyse, Dokumentation, Proaktive Maßnahmen, Beratung im Zusammenhang der IT-Systeme und um in Fehlerfällen Maßnahmen zu ergreifen oder Umgehungslösungen vorzuschlagen (jeweils sowohl durch Fernwartung/Remote-Arbeit als auch vor Ort Arbeiten), werden vom Dienstleister erfasst und abgerechnet. Das vereinbarte Zeitkontingent wird auf die Aufwände jeweils monatlich angerechnet.

Bearbeitung und Reaktionszeit für Modell Monatspauschale: Nach einer Meldung (siehe oben *Meldeweg*) wird sich der Dienstleister schnellstmöglich um eine Bearbeitung und Kontaktaufnahme kümmern, eine Rückmeldung erfolgt innerhalb von 8h (gerechnet innerhalb der Supportzeit), bei unternehmenskritischen Problemen (vom Auftraggeber explizit zu priorisieren) schneller.

Weitere Services

Der Dienstleister wird die relevanten und passenden Systeme in das Server-Monitoring und Patch-Management aufnehmen, um den sicheren Betrieb zu gewährleisten (dies kann nach textlicher Abstimmung auch auf weitere sinnvolle sog. „Managed Services“ erweitert werden). Auf expliziten Wunsch des Auftraggebers kann dies für bestimmte Systeme ausgeschlossen werden. Wobei der Dienstleister darauf hinweist, dass dies die Betriebssicherheit und Verfügbarkeit einschränken kann.

Rechnungsstellung und Zahlungsziel

Die Rechnungsstellung erfolgt in der Regel monatlich durch den Dienstleister. Die Rechnung kann elektronisch per E-Mail übermittelt werden, wenn der Auftraggeber dafür eine E-Mail-Adresse nennt. Die Rechnungen sind mit einem Zahlungsziel von 10 Tagen ohne Abzug fällig.

Leistungsentfaltung und Dokumentation der Arbeiten

Während der Vertragsdauer ist der Dienstleister verpflichtet, für den Auftraggeber die geschuldete Tätigkeit zu entfalten. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die Kosten aus dem Vertrag, sowie evtl. anfallende Mehraufwände (gemäß ihrer Dokumentation) nach Rechnungsstellung durch den Dienstleister innerhalb des Zahlungszieles zu begleichen. Der Auftraggeber muss dem Dienstleister die notwendigen Informationen (z. B. Zugangsdaten, Passwörter, Auskunft über vorhandene Infrastruktur) zur Entfaltung seiner Tätigkeit zur Verfügung stellen, sowie Zugang zu seinem System ermöglichen. Für die Wartung von Systemen sind geplante Offline-Zeiten notwendig (z. B. Server-Neustarts nach Update-Installationen), die nach Absprache mit dem Auftraggeber durch den Dienstleister eingeplant und genutzt werden.

Der Dienstleister dokumentiert seine Tätigkeiten in einem Ticketsystem und in regelmäßigen Leistungsnachweisen (sowohl Fernwartung als auch vor Ort Arbeiten), die der Kunde zusammen mit der Rechnung auf Wunsch in Kopie erhält. Auf die Dokumentation im Ticketsystem des Auftragnehmers, erhält der Auftraggeber auf Wunsch Zugriff.

Der Kunde teilt dem Dienstleister jede eigenständige, wesentliche Änderung an der IT-Infrastruktur unverzüglich mit, um die Betreuung und den sicheren Betrieb aufrecht erhalten zu können.

Schweigepflicht

Der Dienstleister verpflichtet sich, gegenüber dem Auftraggeber über sämtliche geschäftliche und persönliche Belange, alle ihm bekannt gewordenen Herstellungsverfahren, die ihm im Zusammenhang mit der Ausführung von Aufträgen/Arbeiten für den Auftraggeber bekannt werden, auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses Stillschweigen zu bewahren. Weiter verpflichtet sich der Dienstleister, sämtliche Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des Auftragnehmers, die ihm im Zusammenhang mit der Ausführung von Aufträgen/Arbeiten bekannt werden, nicht zu nutzen oder weiterzugeben.

Haftung

Im Fall des Vorsatzes und der groben Fahrlässigkeit haftet der Dienstleister unbeschränkt. In Fällen einfacher Fahrlässigkeit bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten sowie bei Geltendmachung von Schadenersatz statt der Leistung, haftet der Dienstleister auf den typischerweise eintretenden, vorhersehbaren Schaden. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Vorstehende Regelungen gelten auch für die persönliche Haftung von Arbeitnehmern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen. Die Haftung ist in der Höhe beschränkt auf Vermögensschäden bis zu einer Million Euro und Personenschäden bis zu drei Millionen Euro. Der Dienstleister hat dafür eine Betriebshaftpflichtversicherung.

Im Falle eines offensichtlichen Mangels an der Funktionsfähigkeit eines Systems in der Folge und auf Grund von durchgeführten Arbeiten, leistet der Dienstleister Nachbesserung.

Der Dienstleister unterstützt den Kunden bei der Etablierung und Durchführung von Maßnahmen zur Datensicherheit und Verfügbarkeit. Der Kunde bleibt jedoch selbst verantwortlich für die regelmäßige Sicherung seiner Daten, für den Schutz und den umsichtigen Umgang mit den technischen Systemen. Wir

weisen darauf hin, dass der Abschluss und die Aufrechterhaltung einer Betriebs-, Elektronik- und Datenversicherung für den Kunden sinnvoll ist. Der Kunde ist außerdem verantwortlich für eine ausreichende Lizenzierung der von ihm eingesetzten Computerprogramme.

Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Zahlung aller Forderungen einer laufenden Geschäftsbeziehung mit dem Kunden (gesicherte Forderungen) behält sich der Dienstleister das Eigentum an den verkauften Waren vor (Eigentumsvorbehalt). Die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren dürfen vor vollständiger Bezahlung der gesicherten Forderungen weder an Dritte verpfändet, noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde hat den Dienstleister unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt oder soweit Zugriffe Dritter (z.B. Pfändungen) auf die des Dienstleisters gehörenden Waren erfolgen. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Nichtzahlung des fälligen Kaufpreises, ist der Dienstleister berechtigt, nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurückzutreten und die Ware auf Grund des Eigentumsvorbehalts und des Rücktritts heraus zu verlangen. Zahlt der Kunde den fälligen Kaufpreis nicht, darf der Dienstleister diese Rechte nur geltend machen, wenn dem Kunden zuvor erfolglos eine angemessene Frist zur Zahlung gesetzt wurde oder eine derartige Fristsetzung nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist.

Aufbewahrung von Unterlagen

Der Dienstleister verpflichtet sich, alle ihm zur Verfügung gestellten Geschäfts- und Betriebsunterlagen ordnungsgemäß aufzubewahren, insbesondere dafür zu sorgen, dass Dritte nicht Einsicht nehmen können.

Mitarberschutz

Der Kunde verpflichtet sich, dem Dienstleister keine Mitarbeiter direkt oder indirekt abzuwerben und wird auch entsprechende Versuche unterlassen. Der Kunde wird also keine Mitarbeiter des Dienstleisters anstellen oder über andere Wege als über den Dienstleister beauftragen. Dies gilt für die Dauer der Geschäftsbeziehung und 12 Monate darüber hinaus. Für den Fall eines Verstoßes ist eine Vertragsstrafe in Höhe von 25.000 € fällig.

Datenschutz

Für die Arbeit mit personenbezogenen Daten, verpflichtet sich der Dienstleister, sich im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes und der DSGVO zu verhalten: Alle Daten und Vorgänge in diesem Zusammenhang sind vertraulich zu behandeln. Die Verarbeitung personenbezogener Daten werden in jeder in § 3 Abs. 4 BDSG genannten Phase im Rahmen der Weisungen des Auftraggebers ausgeführt. Die technisch und organisatorisch notwendigen Maßnahmen, die erforderlich sind werden berücksichtigt. Sämtliche Beschäftigte und Beauftragte des Dienstleisters sind schriftlich auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichtet.

Wir weisen darauf hin, dass es für den Auftraggeber notwendig sein kann, mit dem Dienstleister einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung (VAV) gemäß DSGVO abzuschließen, um den Anforderungen des Datenschutzes gerecht zu werden. Sofern gewünscht, wird dem Auftraggeber durch den Dienstleister eine entsprechende Vorlage zur Verfügung gestellt.

Kontaktdaten des **Datenschutzbeauftragten des Dienstleisters:**

RA Thilo Martin, MKM Datenschutz GmbH, Äußere Sulzbacher Str. 124 a, 90491 Nürnberg,
Tel.: 0911 669577-0