

Kundeninformation

intraDAT Support

intraDAT GmbH & Co. KG
Am Klingenweg 12
65396 Walluf
Germany

Stefan Englert
Mai 2009



Der intraDAT Support steht unseren Kunden mit Supportverträgen zur Verfügung. Wir unterscheiden unsere Dienstleistung in drei verschiedene Produkte:

- a) Business – Time – Support
- b) Weekend Support
- c) 24-Stunden Support

Ohne Vertrag leistet die intraDAT zu einem Stundensatz von EUR 150 nur innerhalb der Geschäftszeiten Support. **Anfragen außerhalb der Geschäftszeiten sind ohne einen entsprechenden Vertrag nicht möglich.** Eine Reaktionszeit kann ohne Vertrag nicht definiert werden. Die Abrechnung erfolgt stundenweise.

Wiederholte regelmäßige Supportanfragen müssen in einen Vertrag umgewandelt werden. Wir bieten die Supportdienstleistung ohne Vertrag lediglich zur ersten Hilfe an.

Nachfolgend finden Sie die detaillierten Spezifikationen und Modalitäten zu unseren drei verschiedenen Dienstleistungsprodukten.

Sonderregelungen innerhalb von Kundenprojekten werden getrennt in einem Projektvertrag vereinbart.

1

Montag – Freitag, innerhalb der ausgewiesenen Geschäftszeiten.

Reaktionszeit: innerhalb **8** Stunden (Geschäftszeiten)
Beinhaltet **2** Stunden / Monat (Zeitkonto)

Kein Support außerhalb der Geschäftszeiten

Ab der 3. Stunde berechnen wir 100 € pro Stunde

Abrechnungsintervall: je angefangene 15 Min.

EUR 250 pro Monat

2

Persönliche Notrufnummer

Montag – Freitag innerhalb der ausgewiesenen Geschäftszeiten
Samstag 09:00 Uhr – 15:00 Uhr

Reaktionszeit: innerhalb **4** Stunden.

Beinhaltet **2** Stunden / Monat (Zeitkonto)

Ab der 3. Stunde berechnen wir:

100 € / Stunde (innerhalb der Geschäftszeiten)

175 € / Stunde (außerhalb der Geschäftszeiten)

Abrechnungsintervall: je angefangene 15 Min.

EUR 950 pro Monat

3

Persönliche Notrufnummer

Montag – Sonntag, 00:00 – 23:59 Uhr (24 x 7)

Reaktionszeit: innerhalb **4** Stunden (24 x 7)

Beinhaltet **4** Stunden / Monat (Zeitkonto)

Ab der 5. Stunde berechnen wir:

100 € / Stunde (innerhalb der Geschäftszeiten)

175 € / Stunde (außerhalb der Geschäftszeiten)

Abrechnungsintervall: Minutenweise (Zeitkonto)

EUR 2.350 pro Monat

Wir beauftragen die Firma. intraDAT GmbH & Co. KG, unten aufgeführten Support für uns auszuführen.

Sollten Probleme oder Fragen auftreten, werden wir Sie unter dieser Adresse kontaktieren.

Wenn Sie uns gegenüber keine anderen Angaben machen, ist dies **zugleich die Rechnungsadresse**.

Firma: _____

Vorname: _____

Nachname: _____

Strasse Nr.: _____

PLZ: _____

Ort: _____

Land: _____

Telefon: _____

Telefax: _____

E-Mail: _____

Web: _____

Business – Time

Weekend

24-Stunden

Zahlungsweise: Monatlich mit Einzugsermächtigung (nur innerhalb Deutschlands)

Anlage zum Auftrag vom __ . __ . ____ zum Erbringen von _____-Support.

Hiermit ermächtigen wir die Fa. intraDAT GmbH & CO. KG, alle von mir / uns zu entrichtenden Zahlungen von meinem / unserem unten angegebenen Konto einzuziehen.

Kontoinhaber: _____

Kontonummer: _____

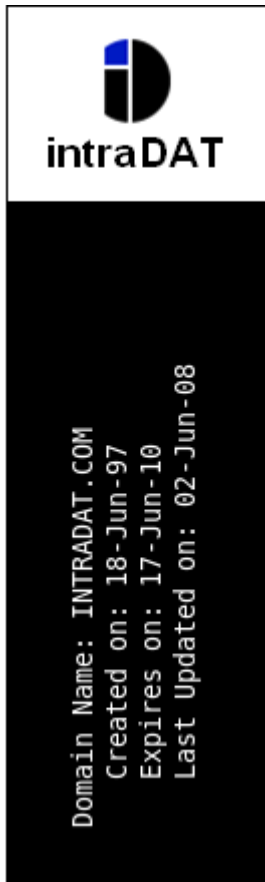
Bankleitzahl: _____

Kreditinstitut: _____

Die Einzugsermächtigung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Die Kündigungsfrist beträgt 4 Wochen zum Monatsende.

Ort, Datum, Unterschrift

Firmenstempel



intraDAT beginnt in 1996/97 mit der ersten Eigenentwicklung eines Online Shops für www.swatch.de unter Microsoft Visual InterDev 1.0. Im gleichen Jahr entsteht eine Shopping Mall aus mehreren Shops des gleichen Systems unter webshop24.net.

In 1997 erfolgt die Entwicklung eines eigenen Shoppingsystems namens VShop erstmalig auf Linux-Basis in C++ mit einer eigenen Scriptsprache VSL. VShop ist seit 1999 Open Source und wird in 2008 der Entwickler - Community übertragen.

Bis 2000 sind mehr als 1.800 Installationen von VShop erfolgreich bei Kunden im Einsatz. Von 1997 – 2000 realisiert die intraDAT E-Commerce - Projekte u.A. für BASF, Deutsche Bahn, Mannesmann Arcor, Deutschland Radio uvm.

Von 2000 – 2004 ist die intraDAT im jungen Bereich der Suchmaschinenoptimierung sehr erfolgreich tätig. Mit 2 Mio. Unique-Users pro Tag in unserem Werbenetzwerk steigern wir die Umsätze vieler Online-Händler deutlich und sind die ersten Top-Partner bei Affili.net.

Ab 2004 widmet sich die intraDAT wieder verstärkt der Applikations- und Produktentwicklung und läßt die erlangte langjährige Erfahrung der Bereiche Entwicklung, Suchmaschinenoptimierung und Suchmaschinenmarketing in Ihre Lösungen einfließen.

intraDAT bedeutet heute vor allem ein langjähriges Netzwerk von starken Partnern und Erfahrung im Internetbereich von über 12 Jahren.

intraDAT GmbH & Co. KG
Am Klingenweg 12
65396 Walluf
Deutschland

Amtsgericht Wiesbaden
Handelsregisternr.: HRA 8151

Geschäftsführer:
Stefan Englert, Marlene Nies

Steuernummer: 037 318 3008 1
Umsatzsteuer-ID: DE241318414

Komplementärin:
Gesellschaft für Informatik und
Produktionstechnik Europa mbH,
Oestrich-Winkel

HRB 17884, AG Wiesbaden
Steuernummer: 040 234 34578

Geschäftsräume Am Klingenweg 12, die
intraDAT befindet sich im 2. OG links.
Unsere Besucherparkplätze befinden sich
hinter dem Gebäude.

Telefon: +49 (0) 61 23 / 999 29 - 0
Telefax: +49 (0) 61 23 / 999 29 - 29

E-Mail: email@intradat.com

Internet: <http://www.intradat.com>

Geschäftszeiten:

Montag - Donnerstag:
09:00 Uhr - 12:00 Uhr
13:00 Uhr - 18:00 Uhr

Freitag:
09:00 Uhr - 15:00 Uhr



(1) Auftrag

Gegenstand des Auftrages ist die im schriftlichen intraDAT GmbH & Co. KG Projektangebot definierte Leistung. Nebenabreden zum Projektangebot bedürfen der Schriftform. Als Auftragsbestätigung gilt das vom Kunden unterzeichnete und damit angenommene Projektangebot. intraDAT GmbH & Co. KG wird mit der Auftragsausführung erst beginnen, wenn ein in dieser Form vom Kunden erteilter Auftrag vorliegt.

(2) Angebotsgültigkeit

Sofern nicht anders erwähnt, hat das Projektangebot eine beschränkte Gültigkeit von 6 Wochen ab intraDAT GmbH & Co. KG Unterschriftsdatum.

(3) Mitwirkung des Auftraggebers

Der Auftraggeber sorgt von sich aus dafür, dass alle für die Ausführung des Auftrages notwendigen Unterlagen und Informationen intraDAT GmbH & Co. KG zeitgerecht zur Verfügung stehen. Er informiert intraDAT GmbH & Co. KG über alle Vorgänge, Umstände und Verhältnisse, die für die Ausführung des Auftrages von Bedeutung sind.

(4) Honorare

Die in unseren Rechnungen angegebenen Honorare beziehen sich auf den direkten Zeitaufwand unserer Mitarbeiter sowie auf die zur Anwendung gelangenden Mitarbeiter-Spezialkenntnisse.

Der für das Projekt festgelegte Budgetrahmen und die Zeitplanung sind so kalkuliert, dass die beschriebenen Aufgaben erfolgreich abgewickelt werden können. Sollten sich während der Projektabwicklung Änderungswünsche ergeben, so benennt intraDAT GmbH & Co. KG den damit eventuell verbundenen Mehraufwand und stellt ihn zusätzlich in Rechnung. Dasselbe gilt für Mehraufwand durch vom Auftraggeber gewünschte Terminverschiebungen.

(5) Mehrwertsteuer

Auf die Beratungshonorare, Spesen und Büronebenkosten wird der jeweils gültige Mehrwertsteuersatz erhoben.

(6) Fremdleistungen

intraDAT GmbH & Co. KG ist berechtigt, sich in Abstimmung mit dem Kunden für die Durchführung des Auftrages Dritter, sachverständiger Personen zu bedienen. Bei der Beauftragung Dritter sind die Empfehlungen des Kunden bezüglich der zu beauftragenden Dritten zu berücksichtigen. Die Beauftragung Dritter erfolgt durch intraDAT GmbH & Co. KG, die Abrechnung erfolgt ohne Berechnung eines zusätzlichen Handlingsaufschlages an den Kunden.

(7) Rechnungsstellung

Die Zahlung erfolgt gemäß dem vereinbarten Zahlungsplan. Sofern im Zahlungsplan nicht anders definiert, stellt intraDAT GmbH & Co. KG bei der Auftragserteilung vorab ein Drittel des festgelegten Budgetrahmens in Rechnung, um die anlaufenden Arbeiten des Projektteams zu finanzieren. Die restlichen Honorare und Nebenkosten werden dann lt. Zahlungsplan als gekennzeichnete „Teilrechnung“ berechnet. Am Schluss des Projektes erstellt intraDAT GmbH & Co. KG eine Abschlussrechnung entsprechend den angefallenen Aufwendungen und den bereits geleisteten Zahlungen des Auftraggebers. Alle Rechnungen sind nach Erhalt innerhalb von 10 Tagen ohne Abzüge zahlbar.

(8) Annahmeverzug und unterlassene Mitwirkung

Kommt der Auftraggeber mit der Annahme der mit intraDAT GmbH & Co. KG vereinbarten Leistung in Verzug oder unterlässt der Auftraggeber die ihm obliegende Mitwirkung (Pkt. 3), so ist intraDAT GmbH & Co. KG zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. Der Anspruch auf Ersatz der durch den Verzug oder der unterlassenen Mitwirkung des Auftraggebers entstandenen Mehraufwendungen sowie eines ggf. verursachten Schadens bleibt davon unberührt.

(9) Vertraulichkeit

intraDAT GmbH & Co. KG verpflichtet sich, vertrauliche Informationen oder Kenntnisse, die intraDAT GmbH & Co. KG übermittelt werden oder die intraDAT GmbH & Co. KG auf Grund dieses Vertrages erarbeitet, vertraulich zu behandeln und zu keinem Zeitpunkt, auch nicht nach Abschluss der Projektarbeiten, ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftraggebers an Dritte weiterzuleiten.

(10) Haftung

intraDAT GmbH & Co. KG wird alle Anstrengungen unternehmen, um die beschriebenen Aufgaben zur Zufriedenheit des Auftraggebers zu erledigen. Sollte dem Auftraggeber trotzdem aus unserer Arbeit ein Schaden entstehen, so gilt für unsere Haftung, gleich aus welchem Rechtsgrund, folgendes:

a. intraDAT GmbH & Co. KG hat hinsichtlich der wettbewerbsrechtlichen Zulässigkeit keine anwaltliche Beratungsfunktion; die Prüfung der Konzepte auf wettbewerbliche Zulässigkeit obliegt dem Kunden. Für Verstöße gegen wettbewerbsrechtliche Bestimmungen und Grundsätze haftet intraDAT GmbH & Co. KG nicht.

b. intraDAT GmbH & Co. KG haftet bei Verletzungen einer wesentlichen Vertragspflicht nur bis zu dem Betrag des für diesen Auftrag vom Auftraggeber an uns gezahlten Beratungshonorars, es sei denn, es handelt sich um vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzungen solcher Pflichten.

c. Für die Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten haften wir nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Ein eventueller Schadensersatzanspruch kann innerhalb einer Frist von 6 Monaten geltend gemacht werden, nachdem der Anspruchsberechtigte von dem Schaden und von dem anspruchsbegründenden Ereignis Kenntnis erlangt hat, spätestens aber innerhalb von einem Jahr soweit der eventuelle Schadensersatzanspruch nicht auf Grund gesetzlicher Vorschriften einer längeren Verjährung unterliegt.

(11) Treuepflicht

Die Vertragsparteien sind sich bewusst, dass die beschriebenen Aufgaben den Einsatz besonderer Methoden und Techniken erfordern können. Um die Interessen des Auftraggebers zu wahren, verpflichtet sich intraDAT GmbH & Co. KG, keinen Mitarbeiter des Auftraggebers, der mit diesem Projekt verbunden ist, in ein Angestellten- oder Beraterverhältnis zu engagieren. Diese Verpflichtung endet zwölf Monate nach Vertragsbeendigung. Gleichmaßen verpflichtet sich der Auftraggeber, keinen mit diesem Projekt befassten intraDAT GmbH & Co. KG Mitarbeiter als Angestellten oder Berater zu engagieren. Darüber hinaus verpflichtet sich der Auftraggeber, ihm zur Kenntnis gelangte Kündigungs- oder Veränderungsabsichten von intraDAT GmbH & Co. KG Mitarbeitern dem Auftragnehmer unverzüglich mitzuteilen. Auch diese Verpflichtung endet zwölf Monate nach Vertragsbeendigung. Für den Verstoß gegen diese Regelung verpflichten sich beide Vertragsparteien zur Zahlung eines vollen Jahresgehaltes des zur Einstellung/zum Einsatz gelangenden Mitarbeiters an die jeweils andere Vertragspartei.

(12) Mängelbeseitigung

Soweit erbrachte Vertragsleistungen nachbesserungsfähig sind, wird intraDAT GmbH & Co. KG etwaige durch intraDAT GmbH & Co. KG Mitarbeiter zu vertretende Mängel beseitigen, soweit dies mit einem angemessenen Aufwand möglich ist. Der Auftraggeber hat etwaige Mängel unverzüglich nach Feststellung des Manges schriftlich zu benennen, spätestens jedoch innerhalb von 6 Monaten nach Leistungserbringung. Die Nachbesserungen werden innerhalb von 3 Kalendermonaten nach Benennung durch den Auftraggeber durch intraDAT GmbH & Co. KG erbracht.

(13) Aufbewahrungspflicht

intraDAT GmbH & Co. KG verwahrt das Projekt betreffende Unterlagen (Berichte, Tonträger, Zeichnungen, Filme etc.) für die Dauer von zwei Jahren, beginnend ab dem Zahlungsseingang. Unterlagen konzeptartigen Charakters (Textentwürfe, Layouts, Skizzen, Manuskripte etc.) unterliegen nicht der Aufbewahrungspflicht.

(14) Sonstiges

Für alle Ansprüche aus dem Vertrag gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Als Gerichtsstand ist Eitville am Rhein vereinbart.

(15) Salvatorische Klausel

Sollten Regelungen dieser Vertragsbedingungen teilweise oder ganz ungültig sein, so behalten die anderen Regelungen ihre volle Gültigkeit. Die teilweise oder im ganzen ungültigen Bedingungen werden durch solche Regelungen ersetzt, die dem beabsichtigten Willen oder den gewünschten wirtschaftlichen Folgen am nächsten kommen.