



Mitwirkungspflichten unserer Kunden bei Auftragsabwicklung

Sämtliche Mitwirkungsleistungen werden vom Kunden / Auftraggeber unentgeltlich erbracht. Es gelten folgende Regelungen:

Allgemein:

1. Der Kunde wird für die Bereiche, in denen er die Informationsverarbeitung selbst durchführt oder die Informationsverarbeitung von der Martin Becker GmbH im Rahmen von Mitwirkungsleistungen unterstützt, die Grundsätze ordnungsgemäßer Datenverarbeitung (GoD) beachten. Hierunter fallen u.a. Virenschutz - und Sicherungs- (Back-Up-) Maßnahmen, die Beachtung von Datenschutzbestimmungen sowie sämtliche Vorkehrungen und Maßnahmen, die als „Stand der Technik“ innerhalb der IT-Branche gelten.
2. Der Kunde benennt der Martin Becker GmbH für die Durchführung des Projekts einen entscheidungsbefugten, kompetenten und verantwortlichen Ansprechpartner. Der Kunde stellt genügend Fachpersonal, um die im Rahmen der erforderlichen Zusammenarbeit anfallenden Aufgaben der beteiligten Fachbereiche in angemessener Zeit zu erledigen.
3. Der Kunde ist verpflichtet, der Martin Becker GmbH den erforderlichen Zugang zum Betrieb und Zugang zu den für seine Tätigkeit notwendigen Informationen zu gewähren und alle erforderlichen Unterlagen rechtzeitig zu übergeben. Dazu gehört auch die Bereitstellung notwendiger Daten und Speichermedien bei Datenübernahmen.
4. Der Kunde wird die Martin Becker GmbH bei der Erbringung der Lieferungen und Leistungen in der erforderlichen zumutbaren Weise unterstützen und ihr insbesondere alle notwendigen Unterlagen und Informationen zu den vereinbarten Terminen zur Verfügung stellen. Ferner wird der Kunde alle sonstigen zwischen den Parteien vereinbarten Maßnahmen zur Mitwirkung bei der Erstellung der vorbezeichneten Leistungen zu den jeweils vereinbarten Terminen durchführen.
5. Der Kunde wird den Mitarbeitern der Martin Becker GmbH, die zur Auftragserfüllung im Betrieb des Kunden eingesetzt sind, ausreichend und zweckentsprechende Arbeitsräume inklusive Arbeitsmittel (z.B. Arbeitsplatz, Kommunikationsmittel, Schulungsräume inkl. Infrastruktur etc.) zur Verfügung stellen.
6. Der Kunde wird der Martin Becker GmbH auftretende Probleme unverzüglich und schriftlich melden, solange ein Problem noch nicht eindeutig zugeordnet ist, bei der Analyse mitarbeiten und gemeinsam mit der Martin Becker GmbH festlegen, welche Maßnahmen erforderlich sind sowie die Durchführung dieser Maßnahmen veranlassen.



7. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig nach, entfällt bzw. verzögert sich die Leistungsverpflichtung der Martin Becker GmbH entsprechend, ohne dass insoweit eine Leistungsstörung i.S. der Erfüllung bzw. des Verzuges eintritt. Sollten der Martin Becker GmbH hierdurch Kosten oder Schäden entstehen, werden diese nach nachgewiesenem Aufwand gesondert vergütet.

Infrastruktur:

Der Kunde stellt die Infrastruktur bereit, die den Anforderungen gemäß der jeweils zum Einsatz kommenden Produkte erfüllt, die wir Ihnen gerne auf Wunsch zur Verfügung stellen.

Einsatz von Fremdhardware:

Die hierfür erforderlichen Software- und Hardware-Voraussetzungen werden dem Kunden mit dem Konfigurationsvorschlag zeitgerecht mitgeteilt. Für die Einhaltung dieser Software- und Hardwarevoraussetzungen, erforderliche Aufrüstungs- oder Anschaffungsmaßnahmen und Konsequenzen, die sich aus der Nichteinhaltung dieser Voraussetzungen ergeben, trägt der Kunde die alleinige Verantwortung. Ebenfalls ist der Kunde verantwortlich für die fristgerechte Bereitstellung der funktionsfähigen Hard- und Software-Infrastruktur zum Zeitpunkt der Installation. Aus nicht zeitgerechter Bereitstellung oder unzureichender bzw. fehlerhafter Funktionsfähigkeit resultierender Mehraufwand bei Installation und / oder Schulung vergütet der Kunde der Martin Becker GmbH den Aufwand zu dem im Auftrag enthaltenen Stundensatz.

Rückgabe von Hardware:

Eine Rückgabe von gekaufter Hardware ist grundsätzlich ausgeschlossen. In Einzelfällen kann geprüft werden, ob die Hardware original verpackt an den Hersteller zurück gegeben werden kann. In diesem Fall, fallen Bearbeitungsgebühren an, welche abhängig von Produktgruppe, Lieferant und Rückgaberegung sind.

Software-Update von Oracle Hospitality Software-Lizenzen:

Ein Software-Update der im Einsatz befindlichen Lizenzen ist nur möglich, wenn ein aktueller Wartungsvertrag mit Oracle Hospitality besteht. Zum Zeitpunkt der Installation müssen auf Nachfrage alle Kaufbelege der Software und Wartung, sowie ein aktiver Oracle Account inkl. Support-Identify Kennung für den My Oracle Support (MOS) zur Verfügung stehen.

Rückgabe von Software:

Eine Rückgabe von gekaufter Software ist grundsätzlich ausgeschlossen. In Einzelfällen kann geprüft werden, ob die Software-Lizenz an den Hersteller zurück gegeben werden kann. In diesem Fall, fallen Bearbeitungsgebühren an, welche abhängig von Produktgruppe, Lieferant und Rückgaberegung sind.

Zeitfenster für zu erbringende Dienstleistungen:

Alle zu erbringenden Dienstleistungen aus unserem Angebot werden in den normalen Zeitfenstern erledigt. Sollte es aus unvorhersehbarem Grund oder sogar auf expliziten Wunsch eine Abweichung in der Regelzeit geben, hat dies einen prozentualen Aufschlag auf den jeweiligen Verrechnungssatz zur Folge. Die Zeitfenster und jeweilig geltenden Aufschläge (in %) teilen wir Ihnen jederzeit gerne bei Bedarf und auf Wunsch mit.