

Support-Service-Vertrag

zwischen

Bytes & Building GmbH
Auf Stocken 8
78073 Bad Dürkheim

im folgenden Auftragnehmer

und

Name

M

C

im folgenden Vertragskunde



1. Vertragsbeginn
2. Vertragsgegenstand Der Auftragnehmer gewährt dem Vertragskunden das Recht auf telefonische Beratung (Hotline, unterstützt durch das Online-Fernwartungstool Teamviewer) während der üblichen Bürozeiten. Die Beratung erstreckt sich auf Anwendungsprobleme in den vom Auftragnehmer betreuten, von den Software-Herstellern nicht abgekündigten Softwaresystemen. Nicht beinhaltet sind allerdings fernmündliche Installationen und Anwenderschulungen.
3. Betreuungszeiten Montag – Donnerstag von 9:00h bis 17:00h, Freitag von 9:00h bis 16:00h.
über Telefon: 07726 / 9220-0, Fax:07726 / 9220-99 oder Mail: support@bytesandbuilding.de
4. Vertragslaufzeit Der Vertrag kommt mit dem oben angegebenen Datum zustande, wenn er durch den Auftragnehmer und den Vertragskunden unterzeichnet ist, und hat die Laufzeit von einem Jahr (Vertragsjahr). Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht ordnungsgemäß gekündigt wird.
5. Gebühren Die Jahresgebühr für den Vertrag ist abhängig vom Umfang der Nutzung des Support-Services. Der Auftragnehmer erfasst den durch die Nutzung des Support-Service entstandenen Aufwand. Dieser Aufwand wird jeweils am Ende eines Kalenderjahres minutengenau mit einer Gebühr von EUR 125,- / Std. mit dem Vertragskunden abgerechnet. Als widerleglichen Beleg für die erbrachten Leistungen gelten die im IT-System des Auftragnehmers erfassten Daten.
6. Haftung Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr dafür, dass die durch die Support-Dienste gelieferten technischen Hilfestellungen sämtliche Problemstellungen des Kunden beheben, jede Möglichkeit eines Fehlers ausschließen oder dass diese ununterbrochen genutzt werden können. Sämtliche Schadensersatzansprüche (vertragliche wie außervertragliche) gegen den Auftragnehmer und seine Erfüllungsgehilfen für im Rahmen des Support-Service entstandene Schäden (mittelbare oder unmittelbare) sind ausgeschlossen, außer bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz.
7. Datenschutz Der Auftragnehmer wird mit der gebotenen Sorgfalt darauf hinwirken, dass alle Personen, die vom Auftragnehmer mit der Bearbeitung oder Erfüllung dieser Vereinbarung betraut sind, die aus dem Bereich des Kunden erlangten Informationen, soweit sie nicht offenkundig sind, nicht an Dritte weitergeben oder sonst verwerten.
8. Kündigung Der Vertrag ist durch beide Parteien zum Ende des Vertragsjahres kündbar. Die Kündigung muss spätestens drei Monate vor Ablauf eines Vertragsjahres schriftlich erfolgen. Ein außerordentliches Kündigungsrecht besteht für den Vertragskunden, wenn er mit einer neuen Preisfestsetzung der Stunden-Pauschalen nicht einverstanden ist. Dabei gilt die Kündigung zu Beginn des auf die Kündigung folgenden Monats. Davon unberührt bleibt das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertragskunden. Der Auftragnehmer kann den Vertrag fristlos kündigen, wenn der Auftraggeber mit der Zahlung der Service-Gebühren länger als 2 Monate nach Rechnungsstellung in Verzug gerät.
9. Schlussbestimmungen Erfüllungsort für alle Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ist Bad Dürkheim. Gerichtsstand für alle vertraglichen und mit dieser Vereinbarung im Zusammenhang stehenden Ansprüche ist Villingen-Schwenningen. Der Vertragskunde kann die aus dem Vertrag resultierenden Rechte und Pflichten nur mit schriftlicher Zustimmung von Auftragnehmer übertragen. Dieser Vertrag bleibt auch bei einer etwaigen Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen in seinen übrigen Teilen gültig. Änderungen, Ergänzungen sowie Kündigungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.

Bad Dürkheim, den

.....
Auftragnehmer

.....
Vertragskunde