

Support-Service-Vertrag

zwischen

Bytes & Building GmbH
Auf Stocken 8
78073 Bad Dürreim

und

Name 1
Name 2
S



im folgenden Auftragnehmer

im folgenden Vertragskunde

1. Vertragsbeginn
2. Vertragsgegenstand
Der Auftragnehmer gewährt dem Vertragskunden das Recht auf telefonische Beratung (Hotline, unterstützt durch ein Online-Fernwartungstool) 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 - Freitag von 9:00h bis 17:30h,
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 unabhängig vom Umfang der Nutzung des Support-Services und richtet sich nach der Anzahl der vom Auftragnehmer betreuten, maßgeblichen Lizenzen (CAD, AVA etc.) bzw. Arbeitsplätze:
 1-3 Liz./AP = EUR 560,- 4-6 Liz./AP = EUR 1.020,- 7-12 Liz./AP = EUR 1.520,-
Beim Erwerb zusätzlicher Lizenzen bzw. Arbeitsplätze erfolgt eine entsprechende Anpassung der Pauschalen zum nächsten Abrechnungsstichtag. Die Rechnungsstellung erfolgt jährlich im Voraus.
Die Preise verstehen sich zzgl. MwSt.
6. Haftung
Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr dafür, dass die durch die Hotline-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 Jahres-Pauschalen nicht einverstanden ist (ausgenommen ist die Preiserhöhung aufgrund geänderter Lizenz-/AP-Anzahl). 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 Dürreim.
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 Dürreim, den

.....
Auftragnehmer

.....
Vertragskunde