

Supportvertrag für IT-Dienstleistungen auf Stundenkontingentpaket-Basis

Vertragsparteien

Auftraggeber

Kundenname:

Kundenadresse:

Kontakt:

Technischer Kontakt:

Dienstleister

Name: Glakon IT Agentur e. K.

Adresse: Rosenbadstraße 7, 91522 Ansbach

Kontakt: info@glakon.de, 0981/97766644

Technischer Kontakt: Johannes Billenstein, jb@glakon-it.de, 0151/58847183

Präambel

Dieser Vertrag regelt die Bedingungen für IT-Dienstleistungen auf Stundenkontingentpaket-Basis, die der Dienstleister dem Auftraggeber bereitstellt. Beide Parteien erkennen die Bedeutung zuverlässiger IT-Services an, um die Geschäftsprozesse effizient zu gestalten. Dieser Vertrag wurde im beiderseitigen Einvernehmen geschlossen, um klare Vereinbarungen bezüglich Erwartungen, Verantwortlichkeiten und Haftung festzulegen. Beide Parteien verpflichten sich zur Zusammenarbeit, um die Qualität und Zuverlässigkeit der IT-Infrastruktur des Auftraggebers sicherzustellen und Kosten effektiv zu kontrollieren.

Vertragsdetails

Vertragsbeginn Datum:

Vertragsdauer: Dieser Vertrag tritt am in Kraft und läuft bis zum . Er wird automatisch um 12 Monate verlängert, es sei denn, eine der Vertragsparteien kündigt schriftlich mindestens 3 Monate vor dem Vertragsende.

Leistungen

Der Dienstleister wird dem Auftraggeber folgende IT-Dienstleistungen gemäß den unten aufgeführten Bedingungen und Service-Level-Vereinbarung (SLA) bereitstellen:

- **Stundenbasierte IT-Unterstützung:** Der Dienstleister stellt technische Fachkräfte zur Verfügung, um Support und Lösungen für IT-Probleme des Auftraggebers bereitzustellen.
- **Wartung und Reparaturen:** Der Dienstleister wird bei Bedarf Wartungsarbeiten und Reparaturen an der IT-Infrastruktur des Auftraggebers durchführen.
- **Beratung:** Der Dienstleister steht dem Auftraggeber für IT-Beratung und technische Empfehlungen zur Verfügung.

Stundenkontingent und Abrechnung

- Der Auftraggeber und der Dienstleister vereinbaren ein Stundenkontingent-Paket, das schriftlich festgelegt wird und erweiterbar ist.
- Es stehen folgende Pakete zur Auswahl:

„Bronze“ (4 Stunden)	„Silber“ (8 Stunden)	„Gold“ (16 Stunden)	„Individual“ (X Stunden)
-------------------------	-------------------------	------------------------	-----------------------------

- Der Auftraggeber erhält einmal pro Monat einen Bericht (Lieferschein) über verbrauchte Stunden und erbrachte Leistungen per Mail.
- Zusätzliche Pakete können erweitert werden, wenn das Stundenkontingent aufgebraucht ist.
- Nicht abgerufene Stunden werden nicht erstattet, es sei denn, es wurde schriftlich anders vereinbart.
- Der Dienstleister kann nicht genutzte Stunden verfallen lassen, sofern nicht anders schriftlich vereinbart.
- Bei "Außendienst" sind An- und Abfahrtskosten nicht im Stundenkontingent-Paket enthalten und werden separat berechnet.

Service-Level-Vereinbarung (SLA)

Der Dienstleister verpflichtet sich, die folgenden Service-Level-Ziele einzuhalten:

- **Reaktionszeit:** Zeitspanne zwischen Fehlermeldung und angemessener Reaktion. Beträgt in der Regel 4 Stunden, maximal jedoch 24 Stunden. Die hier genannten Stunden beziehen sich auf die Arbeitszeiten Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr.
- **Lösungszeit:** Der Dienstleister wird sich bemühen, technische Probleme mit einer hohen Priorität (z. B. Totalausfall) innerhalb von 24 Stunden zu lösen oder eine alternative Abhilfe zu schaffen.
- **Erreichbarkeit:** Der Dienstleister ist in der Zeit von Montag bis Freitag, außer an Feiertagen im Bundesland Bayern sowie dem 24. Dezember und 31. Dezember, von 08:00 bis 17:00 Uhr telefonisch (Anrufbeantworter inbegriffen) und per Mail erreichbar.

Proaktive IT-Dienstleistungen

Zusätzlich zu den in diesem IT-Supportvertrag vereinbarten Dienstleistungen wird dieser Vertrag durch "Glakon Managed Services" ergänzt. Der Dienstleister bietet proaktive IT-Dienstleistungen an, die darauf abzielen, potenzielle Probleme frühzeitig zu erkennen und zu beheben, um die Gesamteffizienz und Stabilität der IT-Infrastruktur des Auftraggebers zu verbessern. Diese proaktiven Dienstleistungen können, ohne darauf beschränkt zu sein, Überwachung, Sicherheitsaktualisierungen, regelmäßige Systemwartung, Optimierung und Datensicherung umfassen. Die genauen Einzelheiten und Kosten dieser Services werden in einem gesonderten Dokument (Auftrag, Abonnement) zwischen dem Auftraggeber und dem Dienstleister festgelegt. Dieser IT-Supportvertrag und die Ergänzung durch "Glakon Managed Services" arbeiten zusammen, um sicherzustellen, dass Ihre IT-Anforderungen umfassend und effektiv abgedeckt sind.

Zahlungsbedingungen

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die monatlichen Gebühren innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist auf das Konto des Dienstleisters zu überweisen. Optional können die monatlichen Gebühren per SEPA-Lastschrift zum 1. Tag des Monats eingezogen werden.

Vertraulichkeit

Beide Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, die sie im Rahmen dieses Vertrags erhalten, vertraulich zu behandeln und angemessene Maßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit zu ergreifen.

Haftungsausschluss

Der Dienstleister haftet nicht für Verluste oder Schäden, die sich aus der Nutzung der IT-Support-Dienstleistungen ergeben, es sei denn, solche Schäden sind auf grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Fehlverhalten des Dienstleisters zurückzuführen.

Kündigung

Der Vertrag wird automatisch um 12 Monate verlängert, es sei denn, eine der Vertragsparteien kündigt schriftlich mindestens 3 Monate vor dem Vertragsende. Jede Partei kann diesen Vertrag durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei kündigen, wenn die andere Partei gegen wesentliche Vertragsbedingungen verstößt und nicht innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der schriftlichen Mitteilung Abhilfe schafft.

Kündigung unter außergewöhnlichen Umständen

In Fällen außergewöhnlicher Umstände, die die Erfüllung dieses Vertrags wesentlich beeinträchtigen könnten, behält sich jede Partei das Recht vor, diesen Vertrag zu kündigen. Solche außergewöhnlichen Umstände können, ohne darauf beschränkt zu sein, Naturkatastrophen, terroristische Handlungen, Kriege, Pandemien, Veränderungen in den gesetzlichen Bestimmungen oder Verordnungen, die die Leistungserbringung erheblich behindern oder unmöglich machen, sowie unerwartete Ereignisse, die außerhalb der Kontrolle der Parteien liegen, sein. Die kündigende Partei ist verpflichtet, die andere Partei so bald wie möglich schriftlich über die außergewöhnlichen Umstände und die Absicht zur Kündigung zu informieren. In einem solchen Fall sind beide Parteien von ihren weiteren Verpflichtungen aus diesem Vertrag befreit, und es erfolgt eine faire Abrechnung für die bis zu diesem Zeitpunkt erbrachten Dienstleistungen.

Allgemeine Bestimmungen

Dieser Vertrag enthält die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien und ersetzt alle vorherigen Vereinbarungen oder Absprachen. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform und müssen durch beide Parteien bestätigt werden.



Zahlungsart (bitte ankreuzen)

- Ich wähle den Einzug per SEPA-Lastschrift und fülle ein Lastschriftmandat (siehe letzte Seite) aus.
- Ich wähle die Zahlungsart „Überweisung“ an folgende Bankverbindung:

Bankname: VR Bank im südlichen Franken eG

IBAN: DE82 7659 1000 0007 1690 27

BIC: GENODEF1DKV

Unterschriften

Auftraggeber

Dienstleister

X

X

Ort, Datum:

Ort, Datum: Ansbach,

SEPA-Lastschriftmandat

Ich, (Vor- und Nachname, Auftraggeber),
erteile hiermit dem Unternehmen Glakon IT Agentur e. K., mit Sitz in 91522 Ansbach,
Rosenbadstraße 7, und Gläubiger-Identifikationsnummer DE08ZZZ00002614557, die
ausdrückliche Ermächtigung, Zahlungen von dem genannten Bankkonto mittels SEPA-
Lastschrift einzuziehen. Die Mandatsreferenz wird vom Gläubiger festgelegt und bei Bedarf
mitgeteilt.

Bankkonto Auftraggeber:

- Bankname:
- IBAN:
- BIC:

Zahlungszweck:

- Abo-Nummer (vergift Glakon)

Bestimmungen:

- Ich werde sicherstellen, dass mein Bankkonto ausreichend gedeckt ist, um die fälligen Zahlungen abzudecken.
- Diese Ermächtigung bleibt in Kraft, solange der oben genannte Vertrag gültig ist oder bis ich sie schriftlich widerrufe.
- Ich habe das Recht, innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrags zu verlangen. Eine Erstattung erfolgt gemäß den Bedingungen meines Vertrags und der jeweils geltenden Vereinbarung zwischen mir und meinem Zahlungsdienstleister.
- Mein Zahlungsdienstleister ist berechtigt, die Erstattung von dem belasteten Betrag in Anspruch zu nehmen, wenn die Lastschrift nicht autorisiert oder nicht gemäß dieser Vereinbarung erfolgt.

Unterschrift

X

Vor- und Nachname:

Ort und Datum: