

# Supportbedingungen - Achim Kirchmeier Internet Service

Stand: 07.01.2014

## Rahmen

Der Supportnehmer benötigt Unterstützung beim Einsatz von Software und/oder webbasierten Programmen, die von ihm selbst oder Dritten betrieben werden. Diese Bedingungen regeln den Zugriff des Supportnehmers auf den Supportgeber.

## Beschreibung

Support bedeutet die Beratung und Unterstützung des Supportnehmers durch den Supportgeber per E-Mail und/oder Telefon sowie die Fernwartung bei der Ermittlung und Eingrenzung von vermeintlichen oder tatsächlichen Fehlfunktionen sowie Maßnahmen zur Behebung dieser Fehlfunktionen. Maßnahmen vor Ort sind nicht geschuldet.

## Leistungen

Der Supportgeber verpflichtet sich,

- dem Supportnehmer per E-Mail oder Telefon zur Verfügung zu stehen - die Kommunikation per E-Mail ist vorzuziehen. Ausgenommen sind Feiertage und zuvor angekündigte Urlaubszeiten.
- bei Eintreffen der Anfrage innerhalb der Supportzeiten normalerweise innerhalb von 24 Stunden zu antworten (Hinweis: Auch außerhalb der genannten Zeiten sind Anfragen möglich, jedoch besteht für den Supportgeber nicht die Pflicht, innerhalb von 24 Stunden zu antworten. Oft wird das dennoch der Fall sein.)

Der Support wird nebenberuflich erbracht, weshalb manchmal zeitliche Verzögerungen auftreten können. Dies ist dem Supportnehmer bekannt und er ist damit einverstanden.

## Zeitberechnung, Preise, Rechnungen

Die Abrechnung für die Supportleistungen erfolgt ohne monatliche Grundgebühr im Viertelstunden-Takt. Der Stundensatz für eine volle Arbeitsstunde beträgt 49 Euro. Kleinere Intervalle werden wie folgt berechnet: 15 min/15 Euro, 30min/28 Euro, 45min/38Euro. Mindestens abgerechneter Intervall sind 15 min. Die Rechnungsstellung erfolgt, wenn sich mindestens 50 Euro Auftragswert angesammelt haben. Der Supportgeber protokolliert seine Einsätze - das Protokoll wird gemeinsam mit der Rechnung versendet.

## Mitwirkung des Supportnehmers

- Um dem Supportgeber die Fehleranalyse und -behebung zu ermöglichen, ist der Supportnehmer verpflichtet, dem Supportgeber alle benötigten Fernzugriffe auf die installierte Software einzurichten.
- Der Supportnehmer ist weiter verpflichtet, seine Fehlermeldungen und Fragen in der für die Fehlerbehebung erforderlichen Weise zu präzisieren.

## **Haftung**

Auf Schadensersatz, insbesondere aufgrund Verzugs, der Verletzung von Beratungs- und vertraglichen Nebenpflichten, vorvertraglichen Pflichten, der Verletzung gewerblicher Schutzrechte Dritter und unerlaubter Handlungen, haftet der Supportgeber nur, wenn seine gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt haben oder wenn die Schadensersatzansprüche aus der Verletzung einer übernommenen Garantie resultieren. Er haftet in gleicher Weise, wenn seine gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen eine Pflicht verletzen, die für die Erreichung des Vertragszwecks von wesentlicher Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Im Übrigen ist die Haftung des Supportgebers ausgeschlossen.

Die Gesamthaftung des Supportgebers ist der Höhe nach auf den einfachen Betrag des Support-Entgelts beschränkt. In jedem Fall ist der Ersatz von mittelbaren Schäden, Folgeschäden sowie des entgangenen Gewinns ausgeschlossen.

Für den Verlust von Daten, die der Supportgeber der jeweiligen Software-Anwendung hinzugefügt hat oder auf die er mittels der Software-Anwendung Zugriff nimmt, haftet der Supportgeber nur, wenn der Supportnehmer in Zeitabständen eine angemessene Datensicherung vorgenommen hat, die so zu wählen sind, dass für das System eine absolute Datensicherheit gewährleistet ist, und wenn weiter gewährleistet ist, dass die gesicherten Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

Alle Schadensersatzansprüche verjähren in einem Jahr nach Erbringung der Serviceleistungen. Dies gilt nicht für Ansprüche wegen unerlaubter Handlung.

Soweit die Haftung des Supportgebers ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Supportgebers.

## **Subunternehmer**

Es ist dem Supportgeber grundsätzlich gestattet, den Support insgesamt oder hinsichtlich einzelner Teilleistungen an Subunternehmer zu übertragen.

## **Datenschutz**

Der Supportgeber macht darauf aufmerksam, dass die im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung erhaltenen Supportnehmerdaten für eigene Zwecke des Supportgebers verarbeitet und zum Ausbau der Geschäftsbeziehung gespeichert werden können.

## **Sonstiges**

Sollte eine der Bestimmungen dieser Supportbedingungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.