

Support-Vertrag

Support Nummer 0445 86 96 96

- SLA1
 SLA2
 SLA3

Vertrag wird eingegangen zwischen

InfomatiConsult GmbH – ComputerHilfe Zentralschweiz
Sumpfstrasse 26
6300 Zug

(in diesem Vertrag als IC genannt)

und

Kunde
Vorname Nachname
Adresse
PLZ / Ort

(in diesem Vertrag als Kunde genannt)

Vertragsgegenstand

Dieser Vertrag regelt die Supportaufgaben und Unterhaltsarbeiten der Computeranlagen des Kunden wie folgt:

SLA 1 Supportarbeiten am Telefon / Fernwartung an Computeranlagen, Peripheriegeräten, Internetzugang in Haushalten mit Familien oder Einzelpersonen mit bis zu maximal drei nicht vernetzten Computern.

SLA 2 Supportarbeiten am Telefon / Fernwartung oder vor Ort an Computeranlagen, Peripheriegeräten, Internetzugang in Haushalten oder Büros mit bis maximal drei vernetzten oder nicht vernetzten Computern.

SLA 3 Supportarbeiten am Telefon / Fernwartung oder vor Ort an Computeranlagen, Servern, vernetzten Systemen, Peripheriegeräten, Internetzugang mit bis max. vier Servern und zehn Arbeitsplatzcomputern.

Umfassende Aufgaben

Die IC übernimmt als fester Vertragspartner für den Kunden die Installationen und den Unterhalt seiner Computeranlagen. Hierbei geht es namentlich um Servergeräte, Arbeitsplatzcomputer, Exchange Server, E-Mailsysteme, Internetanschlüsse, Peripheriegeräte, TCP/IP Netzwerke, Virenschutzsysteme, Router, Switch, WLAN Systeme, Homecomputer, Notebooks und weitere zur Verwendung einer vernetzten oder nicht vernetzten Computeranlage notwendigen Geräte und Software. Zum Aufgabengebiet der IC gehören weiter die Installationen bekannter Software wie Windowsbetriebssysteme, Server Betriebssysteme, Office Software, PDF Reader und Writer usw. Die IC ist bestrebt die Computeranlage nach Wunsch des Betreibers auf dem neuesten Stand zu halten. Hierbei handelt es sich im Wesentlichen um eventuelle Nachrüstung bestehender Hardware und die Aktualisierung der eingesetzten Software. Ausgenommen davon sind Geschäftsanwendungen, welche nicht durch die IC vertrieben, installiert und unterhalten werden.

SLA 1 ist für private Anwender und kostet

Fr. 99.- pro Monat

Hierfür erhält der private Anwender unlimitierten Support am Telefon mit Fernwartung (Fair use). Eine Reaktionszeit wird nicht vereinbart.

SLA 2 ist für Einzelunternehmer und kostet

Fr. 299.- pro Monat

Hierfür erhält der Kunde unlimitierten Support am Telefon mit Fernwartung (Fair use) und eine nicht kumulierbare Stunde vor Ort Support. Eine Reaktionszeit wird nicht vereinbart.

SLA 3 ist für Klein- und Mittelunternehmen und kostet **Fr. 999.- pro Monat**

Hierfür erhält der Kunde unlimitierten Support am Telefon (Fair use) und bis zu zehn nicht kumulierbaren Stunden Fernwartung und/oder vor Ort Support. Die Reaktionszeit wird mit fünf Stunden festgelegt. Es wird vereinbart, dass die IC wöchentlich das Netzwerk des Kunden entweder vor Ort oder via Fernwartung anhand einer Checkliste kontrolliert, den Kunden über eventuelle Systemfehler informiert und ihm Verbesserungsvorschläge unterbreitet. Die IC ist auch bestrebt, den Kunden über Neuerungen und technische Verbesserungen zu beraten.

Reaktionszeiten

Die Reaktions- und Supportzeiten richten sich nach den Öffnungszeiten der IC. Die sind von Montag bis Freitag von 08.30h bis 11.30h und von 13.30h bis 17.30h. An den Wochenenden (Samstag und Sonntag) sowie an sämtlichen nationalen und katholischen Feiertagen bleibt die IC geschlossen.

Kündigung

Dieser Supportvertrag wird auf ein Jahr abgeschlossen und kann nach Ablauf des ersten Vertragsjahres jeweils per Ende Monat mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten schriftlich aufgehoben werden. Geht der Kunde in Konkurs oder seine Firma wird aufgelöst, so ist der Vertrag sofort nichtig und wird wirkungslos. Dies gilt auch für die Seite der IC.

Konditionen

Die Fakturen für diesen Vertrag werden monatlich ausgestellt und sind im Voraus zu bezahlen. Werden die fakturierten Summen nicht innert 10 Tagen bezahlt, so ist die IC bis zum Eingang der Verbindlichkeiten von den vertraglichen Vereinbarungen entbunden. Die monatlichen Beträge bleiben bis zum Ablauf des Vertrages geschuldet.

Bedingungen

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der IC sind Bestandteil dieses Supportvertrages

Unterschrift

Ort und Datum

InformatiConsult GmbH

Kunde

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Mit der Unterschrift dieses Supportvertrages erklärt sich der Kunde einverstanden mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen der IC.

1. Hard- und Software
 - a. Alle durch uns gelieferte Hardware und Software bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum unserer Firma. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass wir uns das Recht vorbehalten, Hard- oder Software bei Nichtbezahlung wieder abzuholen.
 - b. Garantie auf Hardware leistet der Hersteller. Bei Funktionsstörungen sind Hardware oder Komponenten direkt dem Hersteller zuzustellen. Nur der Hersteller repariert oder ersetzt Hardware während der Garantiezeit. Dies gilt nicht für Funktionsstörungen bei Software.
 - c. Wünscht der Kunde die Garantie durch uns abwickeln zu lassen, so bedeutet dies für uns ein Dienstleistungsaufwand und wird nach zeitlichem Aufwand verrechnet. Die Hardwarehersteller garantieren lediglich für Funktionen, jedoch weder für die Aufwendungen der Garantieabwicklung noch für sämtliche Folgearbeiten. Bei defekter Harddisk ersetzt der Hersteller die Harddisk, jedoch nicht den Aufwand für die erneute Installation des Betriebssystems und der Software. Unser Unternehmen übernimmt keinerlei Garantie für Hard- oder Software.

2. Datensicherung
 - a. Der Kunde ist selbst für die Sicherung seiner Daten auf Computern oder anderen Datenträgern verantwortlich. Lässt der Kunde durch uns eine Datensicherung durchführen, so ist der Kunde bemüht, diese zu kontrollieren und auf Integrität zu prüfen. Unser Unternehmen übernimmt keine Haftung für verloren gegangene, gelöschte oder durch uns wiederhergestellte Daten. Wir empfehlen den Kunden seine Daten regelmässig zu sichern, oder durch uns sichern zu lassen.

3. Preise und Konditionen
 - a. Unser Unternehmen verlangt pro geleistete Arbeitsstunde 120 Franken. Dies gilt sowohl bei Arbeiten vor Ort beim Kunden, als auch in unserer Werkstatt. In der gesamten Zentralschweiz wird die Hinfahrt zum Kunden nach zeitlichem Aufwand verrechnet. Ausserhalb der Zentralschweiz können Pauschalen vereinbart werden.
 - b. Die Mehrwertsteuer wird separat ausgewiesen und auf die Preise aufgerechnet.
 - c. Auf unseren Rechnungen geben wir ein Zahlungsziel von 10 Tagen vor. Der Kontoauszug ist kostenlos, die erste Mahnung kostet 5 Franken die eingeschriebene Mahnung 10 Franken. Wir behalten uns das Recht vor, die Mahngebühren einzufordern.
 - d. Nicht verrechnet werden Zeiten für Rückfahrt, Parkplatzsuche, Benzin, Parkgebühren, Rechnungsstellung, kleine Kundendokumentationen, administrativer Aufwand für kurze Offerten, Bestellungen und Rücknahme sowie Entsorgung einzelner Computer, Monitore und Hardwarekomponenten.

4. Garantie auf installierte Betriebssysteme und Software

- a. Unser Support beschränkt sich auf die Installation und Konfiguration von Hard- und Software, Fehlerdiagnose, Beratung und Unterstützung rund um die Informatik. Die uns zugetragenen Supportaufträge sind abgeschlossen und gelten als abgenommen sobald der Rapport unterschrieben ist.
- b. Unser Unternehmen übernimmt keine Garantie für installierte Betriebssysteme und Software. Dies gilt auch für die Sicherheit und Gefahren aus dem Internet sowie für den Datenverkehr. Es ist Sache des Kunden darauf zu achten, dass die von uns installierte Software sachgemäss angewendet und der Datenverkehr aus dem Internet kontrolliert und mit Vorsicht angenommen wird.
- c. Handelt es sich beim Kunden um ein Unternehmen mit Mitarbeitern, so sind diese auf die Risiken mit dem Umgang der EDV Anlagen und des Datenverkehrs hinzuweisen.

5. Gerichtsstand ist Zug

InformatiConsult GmbH, 2009

Unterschrift

Ort und Datum

InformatiConsult GmbH

Kunde
