



## Dienstvertrag zur Erbringung von Customer Support

### zwischen dem Dienstleister

CRMADDON Factory e.K., Am Bächle 12, 86488 Breitenenthal,  
nachstehend „CRMADDON“ genannt

### und dem Kunden

Firma:

Straße:

Kundennummer:

PLZ/Ort:

Ansprechpartner:

Ergänzend gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Vertrag zur Auftragsdatenverwaltung zwischen dem Kunden und der CRMADDON.

#### § 1 Vertragsgegenstand

1. Gegenstand dieses Vertrages ist der Customer Support für das CRM-System Act! und Addons, sowie jede bei CRMADDON erworbene Software (im Folgenden „Software“ genannt) für den Kunden.
2. Verfügbarkeit des Customer Support: Montag bis Freitag zwischen 9 und 17 Uhr, maßgeblich ist die Zeit der Zeitzone am Ort der CRMADDON. Gesetzliche Feiertage sind davon ausgenommen.
3. Der Kunde kann Supportanfragen per Ticketsystem, Telefon und E-Mail an den CRMADDON Support richten. Nach Erhalt einer ausreichend spezifizierten Beschreibung der Anfrage, die Fehlverhalten, betroffene Produktionskomponenten und bereits unternommene Schritte beinhaltet, gilt eine Reaktionszeit von einem Arbeitstag. Bei mehreren oder unterschiedlichen Themen sind jeweils eigene Supportanfragen zu stellen. Die Reaktionszeit wird außerhalb der in Absatz 2 vereinbarten Zeiten, in denen kein Customer Support geschuldet wird, gehemmt.
4. Kostenpflichtige Programm-Updates oder -Erweiterungen sind von diesem Vertrag ausgenommen.

#### § 2 Support-Leistungen

1. CRMADDON bietet dem Kunden an Werktagen qualifizierten technischen Support an.
2. Der Kunde ist insofern zur Mitwirkung verpflichtet, als dass er alle erforderlichen Informationen zur Hard- und Softwareumgebung verfügbar hat und Unterlagen und Daten gegebenenfalls (nach eigener Sicherung) CRMADDON zur Verfügung stellt. Vor Durchführung der Dienstleistungen durch die CRMADDON wird vom Kunden eine Datensicherung durchgeführt und auf Vollständigkeit geprüft. Der Kunde muss bei Bedarf die Daten selbst zurückzusichern können. Nichteinhaltung bzw. Verzögerungen durch nicht richtige Erfüllung kundenseitiger Mitwirkungspflichten können zu Qualitätsminderungen und Terminverzögerungen führen. Der Mehraufwand für CRMADDON ist zusätzlich zu vergüten.
3. Die Erbringung von Support / Dienstleistungen erfolgt durch fachlich qualifizierte Mitarbeiter der CRMADDON oder, in Ausnahmefällen, durch qualifizierte Unterbeauftragte. CRMADDON entscheidet nach eigenem Ermessen, welchem fachlich qualifizierten Mitarbeiter und / oder Unterbeauftragten der Supportfall zugeteilt wird. CRMADDON kann jederzeit einen Mitarbeiter durch einen anderen Mitarbeiter ersetzen.
4. CRMADDON behandelt alle Daten und Informationen vertraulich gemäß dem Datenschutzgesetz.
5. CRMADDON ist nicht verpflichtet, Fragen zu beantworten, 1) die sich nicht auf Software von CRMADDON beziehen, 2) die sich mit in der Software nicht implementierten Kundenwünschen befassen, 3) die durch unzulässige Installation, Konfiguration oder Eingriffe in die Software entstanden sind. Können Supportanfragen des Kunden nur durch weitergehende Dienstleistungen (Schulungen, Beratungen, Entwicklungsleistungen) erfüllt werden, so sind diese nicht Bestandteil dieses Vertrages.

#### § 3 Vertragslaufzeit

1. Dieser Vertrag tritt mit Unterzeichnung in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit.
2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt und richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.
3. Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

#### § 4 Vergütung

Erbrachte Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs des Support-Pakets sind gesondert zu vergüten. Eine Vergütung wird auch geschuldet, wenn eine erforderliche Mitwirkung von Ihnen unterbleibt, insbesondere unvorhergesehene Wartezeiten entstehen. Die Abrechnung der Vergütung erfolgt nach Aufwand, d. h. nach angefallenen Stunden (Abrechnung im 15-Minuten-Takt). Die Vergütung beträgt 145 € pro Stunde zuzüglich jeweils gültiger gesetzlicher Umsatzsteuer. Mindestens wird jedoch die übliche Vergütung geschuldet. CRMADDON verpflichtet sich, den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, wenn die geschuldete Supportleistung nicht innerhalb des vereinbarten Stundenkontingents erbracht werden kann, etwa wenn unvorhergesehener Mehr-aufwand entsteht. CRMADDON verpflichtet sich, dem Auftraggeber in diesem Fall auch den voraussichtlichen zeitlichen Mehraufwand und die voraussichtlich anfallenden Kosten mitzuteilen.

Für den Fall, dass Sie einer weiteren Leistung durch uns, die über den Umfang des Support-Pakets hinausgeht, die für den Abschluss unserer Arbeiten, insbesondere der Fehlerbehebung, des Updates usw. jedoch erforderlich ist, widersprechen, sind wir berechtigt, den Supportvertrag außerordentlich zu kündigen. Bis zum Kündigungszeitpunkt erbrachte Leistungen sind zu vergüten.

#### § 5 Sonstiges

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen oder fehlenden Bestimmung eine Regelung herbeizuführen, die dem beabsichtigten Erfolg am nächsten kommt und die die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.
2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.
- Der Anspruch des Kunden auf Support ist nicht auf einen anderen Kunden übertragbar.
3. Erfüllungsort und Gerichtsstand dieses Vertrags ist Memmingen.

Datum:

Rechtsverbindliche Unterschrift Kunde: