

Supportvertrag

Zwischen der _____ und _____
 mesics GmbH _____
 Mendelstr. 11 _____
 48149 Münster _____

- Auftragnehmer - - Auftraggeber -

Der Auftraggeber benötigt vom Auftragnehmer Hilfestellung. Der Auftragnehmer prüft den Vorgang zunächst kostenfrei im Rahmen der vom Auftraggeber eingeräumten technischen Möglichkeiten (Fernwartung/Telefon). Dazu verpflichtet sich der Auftraggeber zur Bereitstellung ausreichender technischer Mittel (Zugriff).

Wird für das Auftreten eines Fehlerfalls ein Verschulden des Auftraggebers festgestellt, so bietet der Auftragnehmer die Problembehebung für einen Satz zu **80,00 Euro (Netto) pro Stunde bei 20 Euro (Netto)** für jede angefangene Viertelstunde (15 Min.) an. Dabei wird der Auftragnehmer keinerlei sicherheitsrelevanten Änderungen an der IT Infrastruktur des Auftraggebers vornehmen. Diese Arbeiten werden nur in Absprache/Begleitung eines IT Administrators auf Seiten des Auftraggebers durchgeführt.

Voraussetzung für die Durchführung von Servicetätigkeiten jeglicher Art ist das Vorhandensein einer ordnungsgemäßen und aktuellen Datensicherung auf Seite des Auftraggebers.

Produktname: _____ Version: _____

Art der gewünschten Hilfestellung:

<input type="checkbox"/>	Programm startet nicht mehr wie gewohnt
<input type="checkbox"/>	Daten nicht mehr sichtbar
<input type="checkbox"/>	Programm meldet Fehler (bitte angeben)
<input type="checkbox"/>	Programm soll umziehen – Hilfe wird benötigt
<input type="checkbox"/>	Ausführliche Schulung zur Bedienung der Software wird benötigt
<input type="checkbox"/>	

eine Datensicherung liegt vor

Verwendung eines USB Sticks

 Datum Unterschrift des Auftraggebers

