

# Support-Vertrag

zwischen der

Nolle ITK-Service GmbH  
Kurt-Fischer-Straße 27a  
22926 Ahrensburg

- im nachfolgenden „Nolle ITK“ genannt -

und

.....  
.....  
.....

- im nachfolgenden „Kunde“ genannt -

wird folgender Support-Vertrag geschlossen:

## 1. Vertragsgegenstand

### 1.1

Die Nolle ITK übernimmt den Support (Pflegeleistungen) der vom Kunden genutzten UC-Software des Herstellers .....  
Darüber hinaus unterstützt sie den Kunden bei der Wartung seines Systems sowie in der Anwendung der Lizenz-Software.

Der Support umfasst die Unterstützung des Kunden bei auftretenden Problemen mit der UC-Software. Als Softwareprobleme werden dabei Störungen im Programmablauf verstanden, die geeignet sind, den Einsatz der Software beim Kunden mehr als nur unerheblich zu beeinträchtigen.

Der Support bezieht sich ausschließlich auf Softwarekomponenten des Herstellers ....., welche beim Kunden im Einsatz sind. Der Support ist kein Ersatz für die Anwenderschulung des Kunden und die Verwendung der überlassenen Dokumentationen.

### 1.2

Nicht erfasst vom Support werden dabei Softwareprobleme, die durch eine der folgenden Handlungen des Kunden oder eines von ihm eingeschalteten Dritten verursacht werden:

- Fehlerhafte Konfiguration der Software,
- Veränderung oder Beschädigung der Software durch den Kunden oder Dritte,
- Veränderung der Software durch sich selbst vervielfältigende Programme (Viren),
- Gebrauch der Software zu anderen Zwecken als den in der Softwarebeschreibung vorgesehenen,
- Verknüpfung der UC-Software mit anderen EDV-Programmen,

- fehlende oder fehlerhafte Installation von der Nolle ITK oder dem Hersteller etwa zur Verfügung gestellter Updates durch den Kunden,
- Nichtbeachtung der in der Programmdokumentation vorgegebenen Anweisungen zur Bedienung der Software und
- Einsatz der Software in nicht freigegebener Umgebung.

Insbesondere sind Supportleistungen, die Geräte, Software und Infrastrukturbestandteile des Kunden betreffen, welche nicht von der Nolle ITK geliefert wurden, nicht Gegenstand dieses Supportvertrages. Dies gilt insbesondere für die beim Kunden bestehende Netzwerkverkabelung und für aktive Netzwerkkomponenten.

### 1.3

Sofern die Nolle ITK Support leistet und sich im Nachhinein herausstellt, dass dieser nur durch die unter Ziffer 1.2 dieses Vertrages aufgeführten Handlungen des Kunden oder Dritten, welche Softwareprobleme verursacht haben, erforderlich war, ist die Nolle ITK berechtigt, diese Leistungen nach den jeweils gültigen Stundensätzen abzurechnen. Für die Rechnung gilt Ziffer 5.5 dieses Vertrages.

## 2. Durchführung des Supports

### 2.1

Der Support erfolgt telefonisch, per Fernwartung oder per E-Mail. Supportleistungen vor Ort, d.h. am Sitz/Wohnort des Kunden, sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.

### 2.2

Während der Laufzeit dieses Vertrages hat der Kunde Anspruch auf folgende Supportleistungen der Nolle ITK:

- Nutzung des telefonischen Supports innerhalb der Geschäftszeiten
- Bereitstellung von Software zur Fernwartung
- Support per Fernwartung mit der von Nolle ITK bereitgestellten Software
- E-Mail Support unter [service@nolle-itk-service.de](mailto:service@nolle-itk-service.de)
- Im ersten Monat nach der Inbetriebnahme die kostenlose Installationsunterstützung auf eine durch Nolle ITK ausgeführte Installation und die Unterstützung der im Rahmen der Installation mitwirkenden Ansprechpartner des Kunden
- Im ersten Monat nach der Inbetriebnahme die Unterstützung bei Fragen der Nutzung von der UC-Software im Rahmen der im Abnahmeprotokoll festgehaltenen Konfiguration
- Anwenderunterstützung eines fest seitens des Kunden zu benennenden Mitarbeiters bei der Wartung und Pflege der bestehenden Konfiguration sowie Softwareupdate und -upgrade, inkl. Konfigurationsänderungen (bis zu 1h per Fernservice im Monat)

### 2.3

Der Support der Nolle ITK ist von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr, ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen in Hamburg/Deutschland, unter der Support-Rufnummer **+49 40 66864020** erreichbar. Eine Zusatzvereinbarung über erweiterte Supportzeiten kann zwischen den Vertragsparteien zu besonderen Konditionen vereinbart werden. Ein Anspruch auf Abschluss einer solchen Vereinbarung besteht nicht.

## 3. Zusatzleistungen

### 3.1

Sämtliche Leistungen der Nolle ITK, die nicht unmittelbar die Funktion der Nolle ITK bereitgestellten Lizenz-Software betreffen und nicht unter Ziffer 1 dieses Vertrages aufgeführt sind, sind nicht Bestandteil des zu leistenden Supports. Für diese Leistungen ist die Nolle ITK berechtigt, eine gesonderte Vergütung nach den jeweils gültigen Stundensätzen abzurechnen. Für die Rechnung gilt Ziffer 5.5 dieses Vertrages.

### 3.2

Die Nolle ITK kann Leistungen, welche nicht zum Gegenstand dieses Vertrages gehören, nach entsprechender Beauftragung durch den Kunden ausführen. Hierbei handelt es sich dann um sog. Zusatzleistungen. Für diese Leistungen ist vom Vertragspartner eine gesonderte Vergütung entsprechend den jeweils gültigen Stundensätzen der Nolle ITK zu zahlen. Für die Rechnung gilt Ziffer 5.5 dieses Vertrages.

## 4. Vertragslaufzeit und Beendigung

### 4.1

Der Supportvertrag beginnt am ..... und läuft auf unbestimmte Zeit.

### 4.2

Es kann optional eine Vertragslaufzeit

( ) von drei Jahren vereinbart werden, mithin bis zum \_\_\_\_\_ .

( ) von fünf Jahren vereinbart werden, mithin bis zum \_\_\_\_\_ .

Nach Ablauf der Vertragslaufzeit endet der Supportvertrag automatisch. Eine frühere ordentliche Kündigung ist nicht möglich. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund wird hiervon nicht berührt.

### 4.3

Wurde der Vertrag für unbestimmte Zeit geschlossen, kann er von beiden Seiten mit einer Frist von 3 Monaten zum Jahresende gekündigt werden. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

## 5. Vergütung und Fälligkeit

### 5.1

Die Vergütung der Nolle ITK für Leistungen aus diesem Supportvertrag richtet sich nach der aktuellen Support-Preisliste von Nolle ITK, die diesem Vertrag als Anlage beigefügt ist oder aber auf der Internetseite [www.nolle-itk-service.de](http://www.nolle-itk-service.de) eingesehen werden kann.

### 5.2

Die Abrechnung der Vergütung erfolgt ab Beginn der Vertragslaufzeit monatlich im Voraus und beginnt mit Ende des Kalendermonats, in welchem der Kunde die Software erwirbt.

### 5.3

Bei Erweiterung und dem Erwerb zusätzlicher Lizenzen werden diese Lizenzen zeitanteilig monatlich im Voraus berechnet.

### 5.4

Nolle ITK kann die Vergütung für Leistungen aus diesem Vertrag mit einer schriftlichen Ankündigungsfrist von einem Kalendermonat anheben, jedoch um höchstens 10 % pro Kalenderjahr. Im Falle einer solchen Anhebung hat der Kunde das Recht, binnen eines Monats ab dem Zeitpunkt der Preisanhebung den Support-Vertrag zu kündigen.

### 5.5

Rechnungen sind mit einer Zahlungsfrist von 10 Tagen ab Rechnungsdatum zu begleichen.

## **6. Haftung**

### **6.1**

Für Schäden, welche nicht an der UC-Software entstanden sind, haftet die Nolle ITK egal aus welchen Rechtsgründen nur bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit der Organe oder leitender Angestellter, bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit oder bei arglistig verschwiegenen Umständen.

### **6.2**

Bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet die Nolle ITK auch bei grober Fahrlässigkeit nicht leitender Angestellter und bei leichter Fahrlässigkeit, in letztem Fall begrenzt auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden.

### **6.3**

Weitere Ansprüche, insbesondere eine verschuldensunabhängige Haftung, sind ausgeschlossen.

## **7. Datenschutz / Verschwiegenheitsverpflichtung**

### **7.1**

Die Nolle ITK verpflichtet sämtliche von ihr beauftragte Personen zur Verschwiegenheit über die vom Kunden erhaltenen Daten und Informationen.

### **7.2**

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Bestimmungen zur Verarbeitung von Verbindungsdaten sowie personenbezogenen Daten und hat dafür Sorge zu tragen, dass diese bei einem Eingriff durch die Nolle ITK eingehalten werden.

### **7.3**

Der Kunde ist mit der Verarbeitung und Speicherung der Daten, die die Nolle ITK im Rahmen vertraglicher Beziehungen bekannt geworden sind und zur Vertragsdurchführung notwendig sind, einverstanden.

### **7.4**

Der Kunde ist Ansprechpartner der Nolle ITK für alle Fragen des Supports, sofern er nicht Mitarbeiter oder sonstige Dritte schriftlich benennt, welche als autorisierte Ansprechpartner zuständig sind und über die notwendigen technischen Kenntnisse verfügen, um bei der Fehlersuche die Anweisungen des Supports der Nolle ITK umsetzen zu können.

## **8. Mitwirkungspflichten des Kunden**

### **8.1**

Der Kunde hat angemessene Vorkehrungen (z.B. Datensicherung) für den Fall zu treffen, dass die Software ausfällt. Dies gilt insbesondere vor jedem Einspielen einer neuen Programmversion (Update).

### **8.2**

Der Kunde verpflichtet sich, vor dem Supportfall für eine ordnungsgemäße Datensicherung zu sorgen.

## 9. Sonstiges

### 9.1

Zwingende Voraussetzung für den wirksamen Abschluss dieses Servicevertrages ist das Vorliegen eines wirksamen Updatevertrages zwischen der Nolle ITK und dem Kunden. Wurde ein solcher Updatevertrag zwischen den Parteien nicht geschlossen, kann dieser Supportvertrag nicht in Wirksamkeit erwachsen.

### 9.2

Der Supportvertrag wird wirksam mit Unterzeichnung des Vertrages durch beide Parteien und Übersendung einer entsprechenden schriftlichen Bestätigung durch die Nolle ITK.

### 9.3

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Nolle ITK in der jeweils gültigen Fassung. Diese können auf der Homepage unter [www.nolle-itk-service.de](http://www.nolle-itk-service.de) eingesehen werden. Der Kunde hat ein Exemplar mit Vertragsunterzeichnung erhalten.

### 9.4

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschuss des UN-Kaufrechtes. Das Einheitliche Kaufgesetz (EKG), das Einheitliche Vertragsabschlussgesetz (EAG) sowie das Wiener UN-Abkommen über den internationalen Warenverkehr (UNCITRAL) sind ausgeschlossen.

### 9.5

Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Firmensitz der Nolle ITK, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Nolle ITK ist jedoch berechtigt, den Kunden an jedem anderen gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen.

### 9.6

Jede Vertragsänderung und –ergänzung bedarf zur Wirksamkeit der Schriftform. Als Schriftform nach diesem Vertrag genügt Telefax oder eingeschriebener Brief.

### 9.7

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Vereinbarung berührt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen und des Vertrages im Ganzen nicht. Die Vertragsparteien verpflichten sich in diesem Fall, unverzüglich eine rechtswirksame Regelung herbeizuführen, die dem wirtschaftlich gewollten Zweck der unwirksamen Regelung möglichst nahe kommt. Kommt eine Einigung hierüber nicht zustande oder ist eine solche Regelung nicht herbeizuführen, bleibt es bei den gesetzlichen Bestimmungen.

---

Ort/Datum

---

Nolle ITK-Service GmbH

---

Ort/Datum

---

Kunde