

## Support-Auftrag

Auftraggeber:

Kunden-Nr.: \_\_\_\_\_

Firma / Name: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ / Ort: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner:

Name: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Wir beauftragen die ibeq GmbH, Meisenstraße 96, 33607 Bielefeld, uns bei folgenden Aufgaben oder Problemstellungen zu unterstützen:

---

---

---

---

---

Wir akzeptieren die folgenden Bedingungen:

1. Der Support bezieht sich auf die Installation oder Funktionsüberprüfung der von der ibeq GmbH gelieferten oder noch zu liefernden Produkte oder auf die in einem vorliegenden Angebot aufgeführten Produkte anderer Hersteller. Weiterer Support zu anderen Aufgabenstellungen kann individuell vereinbart werden und wird ggf. zu anderen Stundensätzen abgerechnet.
2. Sollte sich bei der Fernwartung oder im Nachgang herausstellen, dass ein Produktfehler vorliegt, ist der Support generell kostenlos.
3. Wenn nicht anders vereinbart, erfolgt der Support per Fernwartung zu einem noch abzusprechenden Termin. Support vor Ort wird gesondert berechnet.
4. Installations- und Funktionsprobleme, die durch eine individuelle Netzwerkadministration oder individuelle Konfiguration der PCs, Server oder Betriebssysteme verursacht werden, sind generell keine Produktfehler. Gleiches gilt, wenn die von der ibeq GmbH gelieferten Produkte anders als in den dokumentierten Systemvoraussetzungen eingesetzt werden.
5. Probleme, die nach der Inbetriebnahme beim laufenden Betrieb auftreten, sind in der Regel ebenfalls keine Produktfehler, da bei der Inbetriebnahme durch uns entsprechende Freigabetests durchgeführt wurden.
6. Der Support der ibeq GmbH ist eine Dienstleistung in unserem Auftrag.

7. Sollten im Rahmen des Supports auch Fragen zu rechtlichen oder steuerlichen Themen diskutiert werden, sind die Aussagen der ibeq GmbH unverbindlich. Die Entscheidung z.B. zu bestimmten Konten, Umsatzsteuerthemen, Aufbewahrungsfristen, Buchungsvorgängen etc. treffen wir. Gleiches gilt für die Entscheidung, ob und welche Daten gelöscht, verändert oder zurückgesichert werden. Die ibeq GmbH handelt als Dienstleister auf unsere Anweisung. Zum vereinbarten Termin stellen wir sicher, dass Personal mit entsprechender Entscheidungsbefugnis und –kompetenz verfügbar bzw. erreichbar ist. Sollten uns die Folgen dieser Entscheidungen während des Supports nicht vollständig klar sein, werden wir die ibeq GmbH entsprechend informieren und den Support-Termin ggf. unterbrechen. Die Kosten für diesen Termin richten sich dann nach den unten angegebenen Sätzen.
8. Zum vereinbarten Termin stellen wir einen Administrator zur Verfügung, der für die Aufgabenstellung ausreichende Zugriffsrechte hat. Die erforderlichen Passwörter und eine Systemdokumentation stehen zum vereinbarten Termin zur Verfügung. Wenn nicht anders vereinbart, wird die Fernwartung per Netviewer-Sitzung durchgeführt. Dafür ist es erforderlich, dass der Administrator aktiv eine Sitzung aufbaut und die ibeq GmbH freigibt. Die Sitzung wird von der ibeq GmbH vorbereitet, die ibeq GmbH stellt auch die Sitzungsnummer zur Verfügung.
9. Wenn nicht anders vereinbart, übernimmt die ibeq GmbH keine Aufgaben der allgemeinen Netzwerk- oder Rechner-Administration.
10. Wenn nicht anders abgesprochen, kann die ibeq GmbH bei dem Support-Termin davon ausgehen, dass keine erneute Datensicherung erforderlich ist. Alle Daten auf den betreffenden Maschinen sind zum Support-Termin bereits gesichert.
11. Bei dem Support-Termin ist es möglich, dass bestimmte Funktionen nicht zur Verfügung stehen. Dies umfasst auch die Möglichkeit, dass Benutzer sich von bestimmten Systemen abmelden oder dass Rechner neu gestartet werden müssen.
12. Wir behalten uns die Möglichkeit vor, die Support-Arbeiten auf eine bestimmte Dauer zu beschränken oder die Support-Arbeiten abubrechen. In diesem Fall rechnet die ibeq GmbH den Aufwand gemäß den unten stehenden Tabelle ab.
13. Für den tatsächlichen Aufwand sowie für Wartezeiten bei vereinbarten Terminen werden folgende Pauschalsätze vereinbart:
  - a. Bis 15 Minuten: 27,50 €
  - b. Bis 30 Minuten: 55,00 €
  - c. Bis eine Stunde: 110,00 €
  - d. Weitere Arbeiten werden auf eine halbe Stunde aufgerundet. Jede halbe Stunde wird mit 55,00 € berechnet.
  - e. Alle Preise gelten netto zuzüglich 19% USt.
  - f. Wenn eine Installationspauschale vereinbart wurde, gelten die hier angegebenen Sätze für Arbeiten, die durch dieses Pauschale nicht abgedeckt werden.
  - g. Wenn ein vereinbarter Support-Termin von unserer Seite aus nicht wahrgenommen wird, berechnet die ibeq GmbH pauschal eine halbe Stunde nach den angegebenen Sätzen.
14. Nach Abschluss der Support-Arbeiten werden wir ein Kurzprotokoll gegenzeichnen und der ibeq GmbH per Email oder Fax zurücksenden. Die Kurzdokumentation enthält nur eine Auflistung der durchgeführten Arbeiten. Wenn nicht anders vereinbart, umfasst die Dienstleistung der ibeq GmbH keine spezielle Dokumentation der Systeme, Kennwörter etc.
15. Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Auftrag ist Bielefeld.

(Datum, Unterschrift)