

Supportvertrag

Zwischen Sarah J. Fadinger,
Wehrgasse 3/9, 1050 Wien,
im Folgenden „Anbieter“ genannt,

und _____,

Adresse : _____,

im Folgenden „Kunde“ genannt,

wird folgender Wartungsvertrag geschlossen:

01 Vertragsgegenstand

Der Anbieter verpflichtet sich, die im Vertrag beschriebenen Supportleistungen im Rahmen von Support-Tickets für die Webseite des Kunden mit der Domain [Domainname] zu erbringen. Der Kunde hat die Möglichkeit, eine bestimmte Anzahl an Support-Tickets pro Monat zu erwerben, die für technische und inhaltliche Anpassungen genutzt werden können.

02 Leistungsumfang

Ein Support-Ticket umfasst bis zu 1 Arbeitsstunde zum reduzierten Stundenpreis.
Support-Tickets können für folgende Leistungen verwendet werden:

- Technische Fehlerbehebungen
- Inhaltliche Änderungen (z.B. Textänderungen, Bildänderungen, Produkte hinzufügen, Mitarbeiter anlegen)
- Designanpassungen im bestehenden Rahmen

- Alle Leistungen, die auch im Wartungsvertrag geregelt sind, wie z.B. System-Updates, Sicherheitsüberprüfungen, Backups und Fehlerbehebungen, sind ebenfalls im Supportpaket enthalten.

Regelungen zu Support-Tickets:

- **Arbeitszeit unter 30 Minuten:** Sollte die angefragte Arbeit weniger als 30 Minuten dauern, wird nur ein halbes Support-Ticket berechnet.
- **Mehr als 1 Ticket nötig:** Falls für die angefragte Arbeit mehr als ein Ticket erforderlich ist, wird der Anbieter vorab die Bestätigung des Kunden einholen, bevor die Arbeiten ausgeführt werden.
- **Nicht verbrauchte Tickets:** Nicht genutzte Tickets werden in den nächsten Monat übertragen, jedoch darf die maximale Anzahl an Tickets 15 nicht überschreiten. Wenn die Anzahl 15 Tickets erreicht, werden keine weiteren Tickets übertragen. Der Kunde hat die Möglichkeit, durch ein Paket-Upgrade zusätzliche Tickets zu erwerben.

03 Nicht durch Support-Tickets abgedeckte Leistungen

Folgende Leistungen sind nicht durch Support-Tickets abgedeckt und werden gesondert berechnet:

- Erstellung neuer Webseiten oder Unterseiten
- Entwicklung und Implementierung neuer Funktionen
- Installation von Plugins oder Erweiterungen
- Umfangreiche Designänderungen oder Redesigns
- SEO-Optimierungen und Marketing-Dienstleistungen

Diese Leistungen können nach Absprache zu einem separaten Stundensatz angeboten werden.

04 Reaktionszeit

Der Anbieter verpflichtet sich, innerhalb von 48 Stunden auf eingehende Supportanfragen zu reagieren. Die Bearbeitungszeit für die Erledigung der Supportanfragen hängt vom Umfang der Anfrage ab.

05 Vergütung

Der Kunde erwirbt monatlich eine bestimmte Anzahl an Support-Tickets. Der Preis für jedes Ticket beträgt 50 Euro.

- Die Anzahl der Tickets kann monatlich aufgestockt oder reduziert werden.
- **Die Zahlung für die Support-Tickets erfolgt im Voraus**, und die Tickets werden jeweils zu Beginn des Monats gutgeschrieben.
- Änderungen an der Anzahl der Tickets (Aufstockung oder Reduzierung) müssen mindestens **14 Tage vor Monatsende** schriftlich mitgeteilt werden, damit sie im folgenden Monat wirksam werden.
- Nicht genutzte Tickets können in den nächsten Monat übernommen werden, bis zu einer maximalen Anzahl von 15 Tickets.

06 Kündigung und Pausierung

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und kann vom Kunden jederzeit mit einer Frist von 14 Tagen zum Ende des laufenden Monats schriftlich per E-Mail gekündigt oder pausiert werden.

- **Pausierung:** Während der Pausierung bleiben nicht genutzte Support-Tickets erhalten, können jedoch während der Pausierung nicht verwendet werden. Sobald der Vertrag wieder aktiviert wird, können die zuvor gesammelten Tickets wieder genutzt werden. Nach einer Pausierung von mehr als 6 Monaten verfallen die verbleibenden Tickets.

- **Kündigung:** Bei einer Kündigung des Vertrags verfallen alle noch nicht genutzten Support-Tickets und können nicht in einer anderen Form genutzt oder übertragen werden.

07 Haftung

Der Anbieter haftet für Schäden nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Für durch den Kunden selbst verursachte Schäden oder Eingriffe Dritter übernimmt der Anbieter keine Haftung. Der Anbieter haftet zudem nicht für Datenverluste, sofern diese durch die regelmäßigen Backups abgesichert waren.

08 Änderungen der Vertragsbedingungen

Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Vertragsbedingungen anzupassen. Änderungen werden dem Kunden mindestens 30 Tage im Voraus schriftlich mitgeteilt. Sollte der Kunde den Änderungen nicht zustimmen, hat er das Recht, den Vertrag außerordentlich mit einer Frist von 14 Tagen zu kündigen.

09 Vertraulichkeit

Der Anbieter verpflichtet sich, alle im Rahmen der Vertragsdurchführung erhaltenen Daten und Informationen des Kunden vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben, außer dies ist zur Erbringung der Leistung erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben.

10 Schlussbestimmungen

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommt.

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Sitz des Anbieters, Wien. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Österreich.

Ort, Datum, Unterschrift Kunde

Ort, Datum, Unterschrift Anbieter