

**Supportvertrag**

zwischen

**Name der Einrichtung:** Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Straße + Hausnummer: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

PLZ + Ort: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

(nachstehend **Kunde** genannt)

und

**T.S. Team-Software GmbH**  
Heidsieker Heide 114  
33739 Bielefeld  
0521/49032  
[support@teamsoft.de](mailto:support@teamsoft.de)  
<https://www.teamsoft.de>

(nachstehend **Teamsoft** genannt)

# Vertragsgegenstand

Dieser Vertrag regelt die Abwicklung von Dienstleistungen zwischen dem Kunden und Teamsoft. Hier­bei sind nur Dienstleistungen berücksichtigt, die nicht durch andere Verträge oder Gewährleistungs­ansprüche abgedeckt sind.

# Grundlage

Als Grundlage für die Betreuung und Beratung werden Zugänge zu dem oder den bestehenden Microsoft 365 Administrationsumgebungen benötigt, um im Notfall sofort reagieren und bei Bedarf auch den Herstellersupport einleiten zu können. Hierzu ist die Einrichtung eines Logins mit der E-Mail-Adresse [teamsoft@ihredomain.onmicrosoft.com](mailto:teamsoft@ihredomain.onmicrosoft.com) mit globalen Administratorrechten vorgesehen (andere Logindaten nach Absprache möglich). Dem Kunden ist bewusst, dass ein allumfänglicher Support erst gewährleistet werden kann, wenn die entsprechenden Logindaten an Teamsoft übermit­telt wurden.

# Art und Umfang des Supports

Dieser Vertrag umfasst in erster Linie die Beratung, Konfiguration und Administration von Microsoft Office 365 und Microsoft Teams sowie jegliche Art von Support zu den Office 365 A1 Cloud-Diensten, die im Sinne eines Microsoft Partners geleistet werden können. Sollte keine direkte Lösung eines Prob­lems durch Teamsoft erfolgen können (z.B. technischer Fehler im Microsoft-Rechenzentrum), küm­mert sich Teamsoft um die Meldung des Problems sowie jegliche Kommunikation mit dem Hersteller, die erforderlich ist, um das Problem zu lösen.

Es sind die beiden folgenden Support-Pakete verfügbar:

Variante 1: Basis Support Plus - 269,00 Euro inkl. MwSt. pro Jahr

* Enthaltenes Supportkontingent: 2 Stunden pro Jahr
* Bearbeitungszeit: maximal 3 Werktage
* Expertensprechstunde: 10 x pro Jahr
* Newsletter zu Neuerungen und Link zur Aufzeichnung
* Kündigungsfrist: 14 Tage

Variante 2: Premium Support - 495,00 Euro inkl. MwSt. pro Jahr

1. Enthaltenes Supportkontingent: 4 Stunden pro Jahr
2. 20% Rabatt auf jede weitere Stunde Support
3. 10% Rabatt auf alle Fortbildungen und Einrichtungspakete
4. Priorisierte Bearbeitungszeit: maximal 1 Werktag
5. Expertensprechstunde: 10 x pro Jahr
6. Newsletter zu Neuerungen und Link zur Aufzeichnung
7. Kündigungsfrist: 1 Tag

# Support- und Bearbeitungszeiten sowie Durchführung der Leistun­gen

Die Bearbeitungszeit im Sinne dieses Vertrags ist die Zeit zwischen dem Eingang der Supportanfrage des Kunden bei Teamsoft und dem Beginn der Bearbeitung durch Teamsoft.

Hotline- sowie Supportanfragen können vom Kunden innerhalb der Supportzeiten gestellt werden. Die Hotline- und Supportzeiten werden wie folgt festgelegt:

Montag bis Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr, wenn diese Arbeitstage sind.

In anderen Fällen (Mailanfragen, Anfragen über das Online-Ticketsystem) beträgt die Bearbeitungszeit maximal den Zeitraum, der dem gewählten Support-Paket zugeordnet ist. Arbeitsfreie Tage (Wochen­enden und gesetzliche Feiertage) werden in diese Frist nicht eingerechnet. Wird die Supportanfrage außerhalb der oben genannten Supportzeiten eingereicht, wird die Zeit zwischen Eingang der Support­anfrage und dem Beginn der Supportzeit ebenfalls nicht in die Frist eingerechnet.

Teamsoft wird auch soweit möglich die anfallenden Tätigkeiten innerhalb der ausgewiesenen Bearbei­tungszeit des gewählten Support-Pakets durchführen und abschließen. Umfangreichere Arbeiten oder Supportanfragen, die z.B. auch die Unterstützung durch den Hersteller-Support erfordern, werden nach Absprache mit dem Kunden durchgeführt.

Im Vertrag können bis zu drei berechtigte Ansprechpartner hinterlegt werden, die die Leistungen aus diesem Vertrag ohne weitere Nachweisführung der Berechtigung abrufen können. Diese Ansprech­partner können nach Bedarf ergänzt oder ausgetauscht werden, jedoch max. alle drei Monate je ge­nannter Person.

Jegliche Behinderung bei der Tätigkeit der Teamsoft, wie z.B. ein versehentlich gelöschtes Admin-Be­nutzerkonto, gehen zu Lasten des Kunden.

# Weitere Dienstleistungen und automatische Vertragsanpassung

Im Sinne dieses Vertrages gelten alle unter „3 Art und Umfang des Supports“ aufgeführten Leistungen als vereinbart. Darüber hinaus ist die Verwendung des Support-Kontingents aber auch für andere Tä­tigkeiten möglich. Hierfür ist eine zum Einzelfall passende Absprache erforderlich, ob die vom Kunden gewünschte Leistung von Teamsoft im Rahmen dieses Support-Vertrags erbracht werden kann.

Sollte Teamsoft das vom Kunden gewählte Support-Paket nachträglich mit weiteren Leistungen verse­hen, werden diese ohne weitere Kosten automatisch Bestandteil des laufenden Vertrags. Teamsoft informiert den Kunden fristgerecht über die zusätzlich abrufbaren Leistungen. Das enthaltene bzw. bereits in Anspruch genommene Zeitkontingent bleibt hiervon unberührt.

# Allgemeine Bestimmungen

Teamsoft übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedie­nung, Verseuchung von Softwarekomponenten mit Computerviren oder Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger zurückzuführen sind.

Teamsoft haftet für Schäden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Teamsoft leistet Gewähr für die fachliche und technische Eignung der erbrachten Supportleistungen (insbesondere hinsichtlich technischer Standards und Kompatibilität).

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ungültig oder rechtswidrig sein oder werden, so be­halten alle übrigen Vereinbarungen ihre Gültigkeit. Eine ungültige bzw. ungültig gewordene Vereinba­rung wird durch eine Regelung ersetzt, die dem Sinn nach dem Ziel der ursprünglichen Regelung in wirtschaftlicher Hinsicht sowie geltendem Recht entspricht.

Änderungen dieses Vertrags sowie Nebenabreden bedürfen der Schriftform.

Für die Beilegung von Streitigkeiten über die Gültigkeiten des Vertrags wird das Amtsgericht Bielefeld vereinbart.

# Datenschutz / DSGVO

Teamsoft verpflichtet sich zur Einhaltung der DSGVO. Zusätzlich muss daher zu jedem Support-Vertrag auch ein „Vertrag über die Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten“ beiderseitig unterzeich­net werden. Dieser regelt den Umgang mit den Daten, die Teamsoft vom Kunden bereitgestellt werden und auf die Teamsoft auf anderem Weg Zugriff erlangt.

# Laufzeit und Kündigung

Der Vertrag beginnt mit dem Datum der Vertragsunterzeichnung bzw. dem vom Kunden gewünschten zukünftigen Startdatum. Ein rückwirkender Start ist nicht möglich. Ebenso ist es nicht möglich, bereits erbrachte Leistungen rückwirkend über diesen Vertrag abzurechnen. Die Mindestlaufzeit beträgt ein Jahr und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn er nicht innerhalb der zum Support-Paket gehörigen Kündigungsfrist gekündigt wird. Eine Angabe von Gründen ist nicht erforderlich. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen und wird mit der schriftlichen Bestätigung durch Teamsoft wirk­sam.

# Abrechnung

Anfragen, Beratungen und Leistungen, die in ihrer Gesamtheit eine Arbeitszeit von 5 Minuten nicht überschreiten, werden nicht berücksichtigt und abgerechnet. Alle anderen Tätigkeiten werden je an­gefangener Viertelstunde vom vorhandenen Support-Kontingent abgezogen bzw. in Rechnung gestellt.

Der Preis je Supportstunde liegt bei 139,00 Euro inkl. MwSt. (je nach Support-Paket abzüglich Rabatt).

Die Abrechnung des Vertrags erfolgt per Rechnung für jeweils ein Jahr im Voraus. Sofern innerhalb eines Kalendermonats Leistungen aus dem Supportvertrag in Anspruch genommen wurden, erhält der Kunde am Ende des Monats eine detaillierte Auflistung aller erbrachten Leistungen, sowie eine Über­sicht des noch verfügbaren Support-Kontingents des gewählten Support-Pakets. Sofern zutreffend er­hält der Kunde ebenfalls die Rechnung für weitere Support-Zeiten, insofern das bereits gebuchte Support-Kontingent des Vertrags überschritten wurde.

# Vertragsabschluss

Variante:

Basis Support Plus: 269,00 Euro inkl. MwSt. pro Jahr

Premium Support: 495,00 Euro inkl. MwSt. pro Jahr

Startdatum:

Klicken oder tippen Sie, um ein Datum einzugeben.

(Wenn kein Datum angegeben wird, gilt das Datum der Unterschrift als Startdatum.)

Autorisierte Ansprechpartner:

(Es sind jeweils Vorname, Nachname und E-Mail-Adresse anzugeben.)

1. Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
2. Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
3. Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Hiermit beauftrage ich rechtsverbindlich und unter gleichzeitiger Zustimmung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Teamsoft den oben ausgewählten Support.

**Kunde: Teamsoft:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 Datum, Ort Datum, Ort

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 Name, Unterschrift Name, Unterschrift