



TeamSystemPro TEAM

TFS – Remote Consulting Vertrag



zwischen

AIT - Applied Information Technologies GmbH & Co. KG
Leitzstrasse 45
70469 Stuttgart
GERMANY
(im Folgenden auch „AIT“ genannt)

und

Firmenname _____

Straße _____

PLZ, Ort _____, _____

Land _____

(im Folgenden auch „Kunde“ genannt)

§ 1 Vertragsgegenstand

Dieser Vertrag regelt die Beratungsleistungen zu den Produkten „Microsoft® Team Foundation Server“ (TFS) und „Microsoft® Visual Studio Team System“ (VSTS). Beratungsanfragen beziehen sich immer auf eine definierte Softwareinstallation des TFS / VSTS.

Der „TFS – Remote Consulting Vertrag“ soll Ihre Arbeit mit dem Microsoft® Team Foundation Server bei auftretenden Problem- und Fragestellungen unterstützen. Mit dem Vertrag stellen Sie sicher, dass im Falle von Fragen und Problemen ein technischer Ansprechpartner / TFS-Consultant (per Telefon / E-Mail / Fernwartung) unbürokratisch die Situation aufnimmt und fachkundige Auskünfte erteilt sowie Hilfestellung und Beratung leistet.

§ 2 Leistungsumfang

- Die allgemeine Beratung umfasst die Beantwortung von fachlichen Fragen zur allgemeinen Bedienung sowie Fragen zur Installation, Konfiguration und Arbeit mit dem Microsoft® Team Foundation Server / Visual Studio Team System und der von AIT individuell für den Kunden erstellten oder angepassten Software sowie die Beantwortung von Anfragen zu Änderungen an bestehenden Software-Installationen und Optimierung bzw. Analysen.
- AIT kann keine Garantie dafür geben, dass Antworten auf die Fragen / Aufgabenstellungen des Kunden gefunden werden können.
- Nicht inbegriffen sind technische Änderungen, Anpassungen aufgrund von notwendigem, kostenpflichtigem Betriebssystemwechsel und Updates, Sonderanpassungen und Ergänzungswünsche des Kunden. Diese werden gesondert abgewickelt und nach Aufwand berechnet.
- Nicht Gegenstand dieses Vertrages ist die regelmäßige Wartung bzw. Pflege der Hardware und Software des Kunden.

WICHTIG:

Folgeleistungen aufgrund von Support- und Beratungsanfragen werden soweit möglich mit den entsprechenden Kontingent (§4) verrechnet. Eventuell notwendige "vor-Ort" Einsätze beim Kunden können mit verfügbarem Kontingent verrechnet werden. Der Ablauf und die Entscheidung über einen "vor-Ort" Einsatz wird gemeinsam mit dem Kunden getroffen. Die dabei anfallenden Zusatzkosten (z.B. Reisekosten) sind separat vom Kunden zu tragen.

Rahmenbedingungen:


- AIT bearbeitet Beratungsanfragen (unter der Support-Hotline: **Tel. +49 711 49066 – 444** und unter der EMail-Adresse **TFSSupport@aitag.com**) an Geschäftstagen wie folgt: **Montag bis Donnerstag 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr, Freitag 8:30 Uhr bis 16:00 Uhr (CET)** (ausgenommen alle nationalen Feiertage und Feiertage in Baden-Württemberg).
- AIT verpflichtet sich zu einer Reaktionszeit auf einen Supportfall von einem (1) Werktag nach Eingang der Anfrage.
- Die Beratungs- und Hilfeleistung erfolgt per Telefon, E-Mail oder Fernwartung (z.B. Online-Meeting-Werkzeug)
- Ausschließlich vom Kunden vorab benannte und berechnigte Personen reichen Anfragen ein.



- Die Bearbeitung eines Supportfalles kann nur unter den Voraussetzungen erfolgen, dass der Kunde den Supportfall hinreichend genau per E-Mail beschrieben hat. Dabei ist es notwendig, die Konfigurationsdaten und technischen Implikationen möglichst detailliert festzustellen.

§ 4 Kontingente & Preise

Folgende Positionen werden dem Kunden nach gewählter Menge VOR Inanspruchnahme der Beratungsleitungen in Rechnung gestellt. Die Zahlung erfolgt 10 Tage nach Rechnungsstellung.
 Eine Aufstellung der bereits geleisteten sowie verbleibenden Beratungsstunden erfolgt nach erbrachter Leistung gegen Aufwandsnachweis in 15 Minuten-Einheiten.

Kontingent –Paket – Nr.:	I	 II	III	VI
Anzahl der Remote Consulting-Stunden für Anfragen & Hilfestellung (Leistungen siehe §2)	4	8	24	40
Netto-Preis (in €)	720,00	1.200,00	3.300,00	4.900,00
Gewähltes Kontingent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

§ 5 Dauer und Kündigung des Vertrages

- Der vorliegende Vertrag wird für einen Zeitraum von 12 Monaten abgeschlossen.
- Der Kunde wird über eventuell notwendige Änderungen der Servicepreise von AIT informiert. Der Kunde ist berechtigt, nach Zugang einer Mitteilung über eine Preiserhöhung den Vertrag unabhängig von der oben genannten Kündigungsfrist zum Vertragsende zu kündigen.
- Das Recht auf eine außerordentlichen Kündigung im Sinne des § 626 BGB bleibt unberührt. Kündigt AIT den Vertrag aus wichtigem Grund, besteht kein Anspruch des Kunden auf anteilige Erstattung der Vergütungspauschale.
- Beratungsleistungen werden innerhalb des definierten Vertragszeitraums erbracht. Ein Leistungs- oder Erstattungsanspruch außerhalb des Vertragszeitraums besteht nicht.

§ 6 Datenschutz und Geheimhaltung

Unabhängig von der Vertragslaufzeit verpflichtet sich der Kunde, die Informationen, welche er aufgrund dieses Vertrags von AIT erhalten hat, nicht an Dritte weiterzugeben.

§ 7 Nebenabreden oder Änderungen von Klauseln

Nebenabreden oder Änderungen von Klauseln bedürfen grundsätzlich der Schriftform und der rechtsverbindlichen Anerkennung durch die Unterschriften der Vertragsparteien. Sollten einzelne Klauseln unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Vertragsbedingungen hiervon unberührt. Sonstige Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht.

Mit den vorgenannten Vertragsinhalten sind wir in allen Teilen einverstanden. Gleichzeitig bestätigen wir die Anerkennung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der AIT GmbH & Co. KG.

 (Ort, Datum)

 (Ort, Datum)

 (AIT GmbH & Co. KG)

 (Kunde)