

---

# SUPPORTVERTRAG

## Untertitel

zwischen

Auftraggeber

**Name Auftraggeber**

Adresse

PLZ Ort

Land

im Folgenden als AUFTRAGGEBER bezeichnet,

und

Auftragnehmer

**JAG Jakob AG**

Industriestrasse 20

CH-2555 Brugg

Schweiz

im Folgenden als AUFTRAGNEHMER bezeichnet.

Supportvertrag Nr.:

XXXXXXXXXX

Version:

0.01

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Der VERTRAG</b> .....	<b>3</b>
1.1	Vertragsgegenstand.....	3
1.2	DIENSTLEISTUNGEN.....	3
1.3	Die ANLAGE .....	3
<b>2</b>	<b>BASISDIENSTE</b> .....	<b>4</b>
2.1	Account management.....	4
2.2	Service Desk.....	4
2.3	Ticket-System .....	4
2.4	Ersatzteilversorgung .....	4
<b>3</b>	<b>SUPPORTLEISTUNGEN</b> .....	<b>5</b>
3.1	Bereitschaftsorganisation .....	5
3.2	Störungsbehebung.....	5
<b>4</b>	<b>Servicezeiten</b> .....	<b>7</b>
4.1	Begriffe.....	7
4.2	BEREITSCHAFTSZEIT .....	7
4.3	Zugesicherte REAKTIONSZEIT .....	7
4.4	Interventionszeit.....	7
<b>5</b>	<b>Allgemeine Pflichten des AUFTRAGNEHMERS</b> .....	<b>8</b>
5.1	Vertraulichkeit .....	8
5.2	Meldepflicht.....	8
5.3	Sorgfaltspflicht .....	8
<b>6</b>	<b>Pflichten des AUFTRAGGEBERS</b> .....	<b>9</b>
6.1	Personal des AUFTRAGNEHMERS.....	9
6.2	Zugang zur ANLAGE .....	9
6.3	Infrastruktur.....	9
6.4	Ersatzteile .....	9
6.5	Ersatzteilbevorratung .....	9
6.6	Mitwirkungspflicht.....	9
6.7	Datensicherung.....	9
<b>7</b>	<b>Gebühren und Kosten</b> .....	<b>10</b>
7.1	Jahresgebühr .....	10
7.2	Kosten für Störungsbehebung .....	10
<b>8</b>	<b>Allgemeine Vertragsbedingungen</b> .....	<b>11</b>
8.1	LAUFZEIT des VERTRAGES.....	11
8.2	Beginn des VERTRAGES.....	11
8.3	Beendigung des VERTRAGES.....	11
8.4	Vertragsänderungen .....	11
8.5	Abtretung, Untervergabe .....	11
8.6	Zahlungsbedingungen .....	11
8.7	Geheimhaltung.....	11
8.8	Haftung .....	12
8.9	Gerichtsstand, geltendes Recht.....	12
<b>9</b>	<b>Vertragsdokumente</b> .....	<b>13</b>
9.1	Mitgeltende Dokumente .....	13
9.2	Anhänge.....	13
<b>10</b>	<b>Unterschriften</b> .....	<b>14</b>
<b>Anhang 1: Besondere Vertragsbedingungen</b> .....		<b>15</b>
<b>Anhang 2: Angaben zum VERTRAG</b> .....		<b>16</b>
<b>Anhang 3: Die ANLAGE</b> .....		<b>17</b>
<b>Anhang 4: Stundensätze</b> .....		<b>18</b>
<b>Anhang 5: Ersatzteilbevorratung</b> .....		<b>19</b>

## **1 Der VERTRAG**

### **1.1 Vertragsgegenstand**

Der Auftragnehmer erbringt unter diesem Supportvertrag, im folgenden VERTRAG genannt, BASISDIENSTE und SUPPORTLEISTUNGEN mit dem Zweck, Störungen zu beheben und bei störungsbedingten Betriebsunterbrüchen oder bei erheblichem Leistungsabfall die Funktionstüchtigkeit der ANLAGE wieder herzustellen.

Im Weiteren sind die vertraglich vereinbarten DIENSTLEISTUNGEN Voraussetzungen und Grundlagen, um die ANLAGE zu einem späteren Zeitpunkt auszubauen oder nachzurüsten.

Unter diesem VERTRAG stellt der AUFTRAGNEHMER geeignete organisatorische Massnahmen, entsprechende Geschäftsprozesse und Ressourcen mit den notwendigen Qualifikationen und Know-how sicher, um die BASISDIENSTE und SUPPORTLEISTUNGEN jederzeit erbringen zu können, und um die ANLAGE des AUFTRAGGEBERS jederzeit ausbauen oder nachrüsten zu können.

### **1.2 DIENSTLEISTUNGEN**

Der AUFTRAGNEHMER erbringt unter diesem VETRAG die folgenden DIENSTLEISTUNGEN:

1) BASISDIENSTE

- Account Management
- Betrieb Service Desk
- Betrieb Ticket System

2) SUPPORTLEISTUNGEN

- Betrieb einer Bereitschaftsorganisation
- Störungsbehebung

### **1.3 Die ANLAGE**

Die BASISDIENSTE und SUPPORTLEISTUNGEN werden unter diesem Vertrag ausschliesslich für die in Anhang 3 definierten Anlagen, Anlagenteile, Installationen, Systeme und Anwendungssoftware, in diesem Vertrag zusammen als ANLAGE bezeichnet, erbracht.