

Rahmenvertrag zur technischen Unterstützung

Provider:

Dipl.- Ing. Uwe Flottesmesch Internet-Service-Provider fc-hosting.de Uhlenbruch 18 D-31535 Neustadt
--

per Post zurück oder als Scan per E-Mail an: info@fc-hosting.de oder oder per FAX an: 05032-933 068 9
--

Kunde:

Kunden-Nr:	
Firma:	
Vorname/Name:	
Straße Nr:	
PLZ, Ort:	
Land:	
E-Mail:	
Telefon:	

Gegenstand des Vertrages

Der Rahmenvertrag regelt die technische Unterstützung des Kunden durch den Provider, für Aufgaben, die nicht über den normalen Support abgedeckt sind. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Uwe Flottesmesch – Internet-Service-Provider (nachfolgend *Provider* genannt), denen der Kunde ausdrücklich zustimmt. Dieser Rahmenvertrag wird als Ergänzung zur AGB anerkannt.
AGB: <https://www.fc-hosting.de/agb.html>

Beauftragungsverfahren

Eine Beauftragung kann **nur schriftlich per E-Mail** durch die oben genannte Kunden-Adresse oder die bei uns in den Kundenstammdaten hinterlegten autorisierten Adressen erfolgen.

Der Auftrag muss enthalten:

- Gewünschter **frühestmöglicher Ausführungszeitpunkt** und **Priorität** des Auftrages. Aufgaben mit hoher Priorität werden baldmöglichst und auch außerhalb Geschäftszeiten ausgeführt (siehe „Reaktionszeiten“).
- Alle relevanten Informationen und Daten, die zur Durchführung notwendig sind.
- Daten wie DNS-Einträge, Logins, Domainnamen etc. müssen in kopierbarer Textform vorliegen. Es werden keine Daten aus Screenshots entnommen. Diese dienen lediglich zur Darstellung/Erläuterung eines Auftrages.
- FTP-Zugangsdaten oder Login-Informationen zu den Servern des Providers sind NICHT notwendig.
- Zugangsdaten für externe Server/Dienste müssen vollständig und vorab geprüft angegeben werden.

Vor der Ausführung erfolgt eine Auftragsbestätigung durch den Provider. Der Auftrag wird ohne weitere Rückbestätigung des Kunden durchgeführt. Der Provider kann einen Auftrag ablehnen.

Bei unklaren Aufgabenstellungen und sich daraus ergebenden Rückfragen und Telefonaten, wird dieser Zeitaufwand auf die Ausführungszeiten des Auftrages angerechnet.

Reaktionszeiten

Die Arbeiten werden innerhalb der Geschäftszeiten (09 bis 18 Uhr) des laufenden Werktages nach Bestätigung der Auftragsübernahme durchgeführt. Bei umfangreichen Arbeiten oder einer sehr späten Beauftragung (ab 15 Uhr), kann die Ausführung auch am nächsten Werktag erfolgen.

Arbeiten mit hoher Priorität werden vom Provider baldmöglichst und auch außerhalb der Geschäftszeiten, Wochenenden und Feiertagen durchgeführt, sofern dies durch den Provider bestätigt wurde.

Leistungen

Folgende Arbeiten können vom Provider übernommen/durchgeführt werden:

- Sämtliche Arbeiten im Umgang mit dem Control-Center (z.B. Anlegen, Ändern, Löschen von Benutzeraccounts)
- Installation, Umzug, Löschen von Scripten
- DNS-Einstellungen

Folgende Arbeiten können vom Provider NICHT durchgeführt werden:

- Registrierung, Transfer, Löschung und Handle-Änderung von Domains (rechtliche Gründe).
- Design- und Programmierarbeiten
- Interne Anpassung von Scripten (Abläufe, Modulanpassungen etc.)
- Sämtliche Arbeiten, die nicht auf den Servern des Providers stattfinden.

Diese Angaben können nicht vollständig sein. Der Provider wird informieren, wenn Aufgaben oder Teile nicht übernommen werden können.

Kosten (Grundpauschale & optionaler Zeitfaktor)

Der Provider rechnet Aufträge zu folgenden Kosten ab:

- Grund-Pauschalgebühr für jeden Auftrag: 7,50 Eur
Die Pauschalgebühr deckt Aufträge ab, die innerhalb von 10 min erledigt werden können und keine hohe Priorität haben.

Optionaler Zeitfaktor: Zeitlich über 10 min hinaus gehende Aufträge oder Aufträge mit hoher Priorität werden zusätzlich zur Grundgebühr je angebrochener 15 min abgerechnet:

- Innerhalb der Geschäftszeiten: 15,00 Eur/15 min
- Außerhalb der Geschäftszeiten: 25,00 Eur/15 min

„Hohe Priorität“ heisst, wir reihen den Auftrag ganz oben in unsere aktuelle Aufgabenliste ein und führen diesen so schnell wie möglich aus. Die Preise sind inklusive der für Deutschland geltenden Mehrwertsteuer (derzeit 19%). In Übereinstimmung mit der Richtlinie 2006/112/EG in der geänderten Fassung können die Preise ab 1.1.2015 je nach Wohnsitzland des Kunden variieren.

Vertragsdauer, Kündigung, Geheimhaltung

Beide Vertragspartner verpflichten sich zur Geheimhaltung aller im Geschäftsverlauf erlangten Daten auch über den Bestand des Vertrages hinaus. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann jederzeit ohne Kündigungsfrist gekündigt werden.

Unterschriften

Ort, Datum

Unterschrift Kunde / Stempel

Ort, Datum

Unterschrift Provider / Stempel

Beispiele von Beauftragungen:

Kunden-Nr:	12345
Server-Nr:	vmXXX
Benutzeraccount:	demodomain.de
Frühestmöglicher Ausführungszeitpunkt:	kann sofort erfolgen
Priorität	Sobald Sie Zeit haben
Beschreibung	Bitte das Joomla unter der Domain demodomain.de samt zugehöriger Datenbank (xx_dbname) löschen

Diesen Auftrag stufen wir als niedrige Priorität ein und wird nicht mehr als 10 min dauern. Wir bearbeiten ihn im Laufe des aktuellen Werktages. Kosten: 7,50 Eur

Kunden-Nr:	12345
Server-Nr:	vmXXX
Benutzeraccount:	demodomain.de
Frühestmöglicher Ausführungszeitpunkt:	ab 23 Uhr abends am 10.04.2019
Priorität	
Beschreibung	Bitte die DNS der Domain demodomain.de auf Gmail umstellen. Die einzutragenden DNS-Record lauten: ... record 1 record 2... ... record 3... ...

Dieser Auftrag wird außerhalb der Geschäftszeiten ausgeführt und wird vermutlich nicht länger als 15 min dauern. Kosten: Grundgebühr 7,50 Eur plus 25 Eur für den 15-Min-Einsatz außerhalb Geschäftszeiten

Kunden-Nr:	12345
Server-Nr:	
Benutzeraccount:	demodomain.de
Frühestmöglicher Ausführungszeitpunkt:	
Priorität	
Beschreibung	Bitte das Joomla des Kunden vom alten Provider zu uns umziehen.

Dieser Auftrag ist unklar (welcher Server, falls Kunde mehrere hat) und unvollständig (Zugangsdaten zum alten Provider fehlen, Zeitpunkt zur Ausführung fehlt).

Wir müssen umständlich nachfragen und Informationen einholen. Der Zeitaufwand dafür wird als Zeitaufwand angerechnet. Es kommen also immer mindestens 15,- Eur dazu.

Wichtig:

Die Beauftragung sollte keinen Roman enthalten, sondern kurz und knapp und vollständig sein. So wenig Text wie möglich, so viel Informationen wie nötig.