IT-Supportvertrag

Muster

**Wichtiger Hinweis:**

Bitte beachten Sie, dass dieser Muster-Vertrag nur als Beispiel dient und je nach Ihren individuellen Bedürfnissen und Anforderungen abgeändert und ergänzt werden sollte. Passen Sie den Muster-Vertrag immer an Ihren Einzelfall an und lassen Sie ihn von einem Anwalt prüfen..

**IT-Supportvertrag**

zwischen

[Name und Anschrift des IT-Dienstleisters]

(im Folgenden „Dienstleister“ genannt)

und

[Name und Anschrift des Kunden]

(im Folgenden „Kunde“ genannt)

1. **Gegenstand des Vertrags**

**1.1** Der Dienstleister erbringt für den Auftraggeber IT-Support-Dienstleistungen im Rahmen des vereinbarten Umfangs und der vereinbarten Reaktionszeiten.

**1.2** Die Dienstleistungen umfassen insbesondere:

* Installation und Konfiguration von Hard- und Software
* Fehleranalyse und -behebung
* Systemwartung und -pflege
* Beratung in IT-Fragen
* vom Vertragsgegenstand ausgenommen sind: (z.B.: Verbrauchsmaterialien und Ersatzteile, Wartung, Pflege oder Neuprogrammierung bereits benutzerspezifisch angepasster Software, kostenpflichtige Software-Updates usw.)

**1.3** Die vereinbarten Reaktionszeiten sind wie folgt:

[Reaktionszeit für kritische Störungen]

[Reaktionszeit für nicht-kritische Störungen]

**1.4** Der Dienstleister erbringt die Dienstleistungen entweder vor Ort beim Auftraggeber oder remote über eine sichere Verbindung.

1. **Vergütung**

**2.1** Der Auftraggeber bezahlt dem Dienstleister eine monatliche Pauschale in Höhe von [Betrag in Euro] für die erbrachten Dienstleistungen.

**2.2** Die Pauschale ist am [Datum] des Monats im Voraus zu zahlen.

**2.3** Falls der Auftraggeber zusätzliche Dienstleistungen in Anspruch nehmen möchte, die nicht im vereinbarten Umfang enthalten sind, werden diese gesondert vereinbart und abgerechnet.

1. **Laufzeit und Kündigung**

**3.1** Der Vertrag hat eine Laufzeit von [Laufzeit in Monaten/Jahren], beginnend ab dem [Startdatum].

**3.2** Der Vertrag verlängert sich automatisch um [Verlängerungszeitraum in Monaten/Jahren], sofern er nicht mit einer Frist von [Frist in Monaten/Wochen/Tagen] zum Ende der Laufzeit oder der Verlängerungszeit gekündigt wird.

**3.3** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

1. **Haftung**

**4.1** Der Dienstleister haftet für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurden.

**4.2** Die Haftung ist auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

1. **Vertraulichkeit**

**5.1** Die Vertragsparteien verpflichten sich zur Vertraulichkeit über alle ihnen im Rahmen des Vertrags bekannt gewordenen Informationen und Daten des anderen Vertragspartners.

**5.2** Diese Verpflichtung gilt auch über das Ende des Vertrags hinaus.

1. **Schlussbestimmungen**

**Salvatorische Klausel:** Sollte eine Bestimmung des Vertrags unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine wirksame und durchführbare Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung am nächsten kommt.

**Änderungsvorbehalt:** Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

**Anwendbares Recht und Gerichtsstand:** Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist [Ort des Hauptsitzes des Dienstleisters].

**Schriftform:** Alle Erklärungen und Mitteilungen, die im Rahmen dieses Vertrages abzugeben sind, bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden sind unwirksam.

………………………………………………….  
(Ort, Datum)

…………………………………………………. ………………………………………………….  
(Unterschrift Kunde) (Unterschrift Dienstleister)