

IT-Rahmenvertrag

für IT-Dienstleistungen und IT-Betreuung

zwischen

Auftraggeber – Firma bzw. Vor- und Nachname

Vertreten durch

Straße und Hausnummer

PLZ

Ort

– nachfolgend „Auftraggeber“ –

und

Auftragnehmer

Pascal Wertz Consulting, Inhaber Pascal Wertz
In der Schneekaule 9a, 51503 Rösrath

– nachfolgend „Auftragnehmer“ –

Vertragsbeginn

Bezug: Angebot / Preisliste

vom

Ergänzend gelten die AGB für

☐ Unternehmer (B2B) ☐ Verbraucher (B2C)

1. Vertragsgegenstand

(1) Gegenstand dieses Rahmenvertrags ist die Erbringung von IT-Dienstleistungen durch den Auftragnehmer.

(2) Die Leistungen umfassen insbesondere:

- IT-Betreuung und IT-Support
- System- und Netzwerkadministration
- Einrichtung, Wartung und Pflege von Hard- und Software
- Cloud-, E-Mail- und Microsoft-365-Dienste
- Fernwartung und Vor-Ort-Service
- Beratung, Fehleranalyse und Unterstützung bei IT-Projekten

(3) Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus:

- einzelnen Angeboten,
- vereinbarten Stundenpaketen,
- ergänzenden Einzelaufträgen.

2. Art der Leistung

- (1) Der Auftragnehmer erbringt Dienstleistungen im Sinne der §§ 611 ff. BGB.
- (2) Ein bestimmter wirtschaftlicher oder technischer Erfolg wird nicht geschuldet.
- (3) Der Auftragnehmer ist berechtigt, Leistungen nach eigenem fachlichen Ermessen zu erbringen.

3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber verpflichtet sich insbesondere:

- erforderliche Informationen, Unterlagen und Zugänge rechtzeitig bereitzustellen,
- Störungen unverzüglich zu melden,
- notwendige Entscheidungen zeitnah zu treffen,
- Änderungen an der IT-Umgebung mitzuteilen.

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist der Auftraggeber für die regelmäßige Datensicherung selbst verantwortlich.

4. System- und Datenzugriffe

- (1) Der Auftragnehmer erhält im Rahmen der Leistungserbringung Zugriff auf IT-Systeme, Benutzerkonten und Daten des Auftraggebers, soweit dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist.
- (2) Der Zugriff erfolgt nach dem Minimalprinzip und nur im erforderlichen Umfang.
- (3) Soweit personenbezogene Daten verarbeitet werden, wird eine separate Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO geschlossen.

5. Stundenpakete & Abrechnung

- (1) Sofern vereinbart, erfolgt die Leistungserbringung auf Basis eines Stundenpakets.
- (2) Es ist jeweils nur ein Stundenpaket aktiv, auf dessen Grundlage der Auftragnehmer entsprechende Kapazitäten reserviert.
- (3) Nicht genutzte Stunden verfallen zum Ende des vereinbarten Abrechnungszeitraums, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.
- (4) Leistungen werden in 30-Minuten-Schritten, mindestens jedoch 30 Minuten pro Einsatz abgerechnet.
- (5) Leistungen außerhalb eines Stundenpakets werden nach Aufwand zum vereinbarten Stundensatz abgerechnet.

6. Reaktionszeiten

- (1) Bei aktivem Stundenpaket bemüht sich der Auftragnehmer, Anfragen innerhalb von 24 Stunden an Werktagen zu bearbeiten.
- (2) Reaktionszeiten stellen keine Garantie dar, sondern eine unverbindliche Zielgröße.
- (3) Ein Anspruch auf permanente Erreichbarkeit oder sofortige Verfügbarkeit besteht nicht, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

7. Vergütung & Zahlungsweise

- (1) Die Vergütung richtet sich nach dem jeweiligen Angebot oder der vereinbarten Preisliste.
- (2) Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Abrechnung monatlich im Voraus.
- (3) Rechnungen sind innerhalb der vereinbarten Frist ohne Abzug zur Zahlung fällig.

8. Haftung

- (1) Es gelten die Haftungsregelungen der jeweils anwendbaren AGB (B2B oder B2C).
- (2) Der Auftragnehmer haftet insbesondere nicht für:
 - Datenverluste, sofern keine gesonderte Backup-Leistung vereinbart wurde,
 - Ausfälle oder Schäden durch Drittanbieter,
 - Schäden aufgrund unterlassener Mitwirkung des Auftraggebers.

9. Vertraulichkeit

- (1) Beide Parteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen geheim zu halten.
- (2) Die Verpflichtung gilt auch über die Beendigung dieses Vertrags hinaus.

10. Vertragslaufzeit & Kündigung

- (1) Der Vertrag beginnt mit Unterzeichnung oder Zustimmung des Angebots und läuft auf unbestimmte Zeit.
- (2) Der Vertrag sowie vereinbarte Leistungen und Stundenpakete können zum Monatsende gekündigt werden, sofern nichts anderes vereinbart wurde.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

11. Schlussbestimmungen

- (1) Ergänzend gelten die jeweils gültigen AGB des Auftragnehmers.
- (2) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform.
- (3) Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen unberührt.
- (4) Es gilt deutsches Recht.

Unterschriften

Auftragnehmer

Ort, Datum

Rösrath,

Name

Pascal Wertz, Inhaber

Unterschrift

Auftraggeber

Ort, Datum

Name in Druckbuchstaben

Unterschrift