

## Supportvertrag

zwischen

Borlabs GmbH, Hamburger Str. 11, 22083 Hamburg, Deutschland

– Auftragnehmer –

und

Musterfirma GmbH, Musterstraße 1, 12345 Musterort, Deutschland

– Auftraggeber –

### § 1 Vertragsgegenstand

(1) Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber die Pflege (nachfolgend: „Support“) von Software über eine Datenfernverbindung. Nach einzelvertraglicher Vereinbarung erfolgt die Leistung auch direkt vor Ort.

(2) Der Support umfasst die Erarbeitung von Lösungen bei auftretenden Softwareproblemen. Als Softwareprobleme werden dabei Störungen im Programmablauf verstanden, die geeignet sind, den Einsatz der Software im Betrieb des Auftraggebers mehr als nur unerheblich zu beeinträchtigen.

(3) Nicht erfasst werden dabei Softwareprobleme, die durch eine der folgenden Handlungen des Auftraggebers oder eines von ihm eingeschalteten Dritten verursacht wurden:

- (a) fehlerhafte Konfiguration der Software;
- (b) Veränderung der Software durch den Auftraggeber;
- (c) Gebrauch der Software zu anderen Zwecken als den in der Softwarebeschreibung vorgesehenen;
- (d) fehlende oder fehlerhafte Installation zur Verfügung gestellter Updates und anderer durch den Auftragnehmer gelieferter Elemente (z.B. Patches zur Behebung von Softwareproblemen) durch den Kunden.

Einzelvertraglich können abweichende Vereinbarungen getroffen werden.

(4) Bei der nach diesem Vertrag zu erbringenden Supportleistung handelt es sich um eine vom gesetzlichen Gewährleistungsrecht unabhängige separate Dienstleistung des Auftragnehmers, die eigenem Gewährleistungsrecht unterliegt (vgl. nachfolgend § 9).

### § 2 Dauer des Supports

(1) Der Vertrag beginnt am **19.09.2024** und läuft auf unbestimmte Zeit.

(2) Der Vertrag kann von beiden Parteien zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden, erstmals jedoch zum Ablauf des Jahres **2025**. Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate. Maßgeblich ist der Eingang der Kündigung. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen, d.h. der gesetzlichen Schriftform (§ 126 BGB) genügen.

(3) Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung dieser Vereinbarung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

### § 3 Geschäftszeiten des Auftragnehmers

(1) Die unter § 1 genannten Leistungen erbringt der Auftragnehmer nur während der allgemeinen Geschäftszeiten. Diese sind Montag bis Freitag (nachfolgend „Werktage“) von 10 bis 17 Uhr Europe/Berlin (CET) (nachfolgend „Werkzeiten“).

(2) Zeitlich darüber hinausgehende Tätigkeiten sind ausdrücklich vom Auftragnehmer nicht geschuldet. Einzelvertraglich können

abweichende Vereinbarungen getroffen werden.

#### § 4 Kontaktmöglichkeiten; Form der Kontaktaufnahme

(1) Der Auftragnehmer ist zu den in § 3 genannten Zeiten erreichbar unter:

- (a) Telefon unter der Nummer **+49 40 99994013**
- (b) E-Mail unter der Adresse **support@borlabs.io**
- (c) Adresse **Borlabs GmbH, Hamburger Str. 11, 22083 Hamburg, Deutschland**

(2) Softwareprobleme sind dem Auftragnehmer an die unter § 4 Abs. 1 lit. (b) bis (c) in Textform (§ 126b BGB) zu melden. Die Problemmeldungen sollen die festgestellte Beeinträchtigung möglichst präzise beschreiben und eine erste Einschätzung des Kunden über die der Problemmeldung zuzuweisende Priorität gem. nachfolgendem § 5 Abs. 1 enthalten.

(3) Soweit dieser Vertrag den ergänzenden Abschluss einzelvertraglicher Vereinbarungen vorsieht, gilt für diese die Schriftform (§ 126 BGB).

(4) Die Kontaktaufnahme per Telefon dient lediglich der unverbindlichen Information.

#### § 5 Dringlichkeitsstufen

(1) Es werden die folgenden Dringlichkeitsstufen für die Problemanalyse und Problemlösung vereinbart:

- (a) Dringlichkeitsstufe 1: Ausfall zentraler betriebswichtiger Funktionen, die zur bestimmungsgemäßen Nutzung der Software benötigt werden und deren fehlerfreier Ablauf aufgrund der betrieblichen Belange des Auftraggebers unmittelbar erforderlich ist;
- (b) Dringlichkeitsstufe 2: Ausfall betriebswichtiger Funktionen, die zur bestimmungsgemäßen Nutzung benötigt werden;
- (c) Dringlichkeitsstufe 3: Ausfall sonstiger Funktionen.

(2) Der Auftraggeber ordnet den Fehler bei der Meldung einer bestimmten Dringlichkeitsstufe zu. Mehraufwendungen des Auftragnehmers, die aus einer schuldhaft falschen Zuordnung resultieren, kann der Auftragnehmer dem Auftraggeber in Rechnung stellen.

#### § 6 Zuweisung und Analyse von gemeldeten Softwareproblemen

(1) Jedes übermittelte Softwareproblem wird durch den Auftragnehmer analysiert und anschließend unverzüglich einem zuständigen Bearbeiter zugewiesen.

(2) Eine Zuweisung erfolgt nicht, wenn die Analyse ergibt, dass es sich um ein Softwareproblem handelt, welches gem. § 1 Abs. 2 dieser Vereinbarung nicht von diesem Supportvertrag erfasst wird. In diesem Fall macht der Auftragnehmer unverzüglich eine entsprechende Mitteilung an den Auftraggeber.

(3) Für den Beginn der Analyse werden die folgenden Reaktionszeiten werden – unter Berücksichtigung von § 3 – vereinbart:

- (a) Dringlichkeitsstufe 1: Eine Stunde nach Eingang der Meldung;
- (b) Dringlichkeitsstufe 2: Vier Stunden nach Eingang der Meldung;
- (c) Dringlichkeitsstufe 3: Fünf Werktage.

#### § 7 Problemlösung

(1) Im Anschluss an die Analyse wird der Auftragnehmer eine Problemlösung für den Auftraggeber erarbeiten.

(2) Für die Beseitigung der Probleme werden folgende Vorgehensweisen und Beseitigungsfristen vereinbart:

- (a) Dringlichkeitsstufe 1: Der Auftragnehmer führt die Problembeseitigung mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln durch, um zumindest das Problem in eine niedrigere Dringlichkeitsstufe zu verschieben; spätestens 3 Werktage nach Eingang der Fehlermeldung muss ein Fehler der Dringlichkeitsstufe 1 beseitigt sein.
- (b) Dringlichkeitsstufe 2: Der Auftragnehmer führt die Problembeseitigung mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln durch, um zumindest das Problem in eine niedrigere Dringlichkeitsstufe zu verschieben; spätestens 6 Werktage nach Eingang der Fehlermeldung muss ein Fehler der Dringlichkeitsstufe 2 beseitigt sein.

(c) Dringlichkeitsstufe 3: Der Auftragnehmer führt die Problembeseitigung nach Zweckmäßigkeit alsbald durch.

(4) Die Problemlösung / die Statusänderung wird an den Auftraggeber gemeldet.

## § 8 Durchführung des Supports

(1) Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer einen Remotezugang zu ermöglichen, der es dem Auftragnehmer erlaubt, über einen Internetzugang die Einstellungen der Software zu überprüfen und zu verändern sowie weitere Fehleranalyse- und Beseitigungsmaßnahmen durchzuführen. Die Konfiguration ist in Abstimmung mit dem Auftragnehmer durchzuführen.

(2) Der Auftraggeber benennt schriftlich Mitarbeiter, die als Ansprechpartner für alle Fragen zuständig sind, die im Zusammenhang mit dem Support auftreten (nachfolgend bezeichnet als „autorisierte Mitarbeiter“). Die autorisierten Mitarbeiter müssen über die notwendigen technischen Kenntnisse verfügen, um bei der Problemanalyse und -beseitigung die Anweisungen und Lösungsvorschläge des Auftragnehmers umsetzen zu können. Änderungen hinsichtlich der Personen der autorisierten Mitarbeiter sind in Textform (§ 126b BGB) anzuzeigen. Änderungen der Kontaktdaten sind in Textform (§ 126b BGB) anzuzeigen.

## § 9 Vergütung

(1) Das jährliche Supportentgelt beträgt pro Kalenderjahr **0,00 EUR**, jeweils zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Fällig wird das Supportentgelt – für das erste Jahr – mit Vertragsbeginn gem. § 2 Abs. 1, darüber hinaus – für die Folgejahre – jeweils am 1. Januar der Folgejahre.

(2) Tätigkeiten während der Werkzeiten sind darüber hinaus aufwandsbezogen mit **65,00 EUR** pro Stunde.

(3) Soweit eine einzelvertragliche Vereinbarung zur Tätigkeit des Auftragnehmers über die Werkzeit hinaus (§ 3 Abs. 2) geschlossen wurde, betragen die Kosten für Tätigkeiten

(a) in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 8 und 10 Uhr, sowie zwischen 17 und 19 Uhr: **84,50 EUR** pro Stunde

(b) in der übrigen Zeit (insbesondere an Samstagen, Sonn- und Feiertagen, Nachtzeit): **130,00 EUR** pro Stunde.

(4) Soweit eine einzelvertragliche Vereinbarung zur Tätigkeit des Auftragnehmers vor Ort (§ 1 Abs. 1) geschlossen wurde, betragen die Kosten für Tätigkeiten:

(a) in der Reisezeit: siehe § 3 Abs. 2 und 3

(b) Fahrtkosten bei Benutzung des PKW: 0,30 EUR pro km, basierend auf der schnellsten Strecke gem. Google Maps

(c) Fahrtkosten bei Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel: in voller Höhe gegen entsprechenden Nachweis

(d) Hotelkosten nach vorheriger Absprache

(5) Gerät der Auftraggeber über eine Dauer von mehr als 4 Wochen in Zahlungsverzug oder befindet sich der Auftraggeber trotz schriftlicher Mahnung mit einem Betrag von mehr als **4000,00 EUR** in Verzug, so ist der Auftragnehmer berechtigt, diesen Vertrag fristlos zu kündigen. Schadensersatzansprüche bleiben vorbehalten.

## § 10 Gewährleistung

(1) Für die Gewährleistung gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

(2) Der Auftraggeber hat Pflegeleistungen unverzüglich nach ihrer Erbringung zu überprüfen und zu testen und dabei festgestellte Störungen dem Auftragnehmer zu melden. Unterlässt er die Anzeige, gilt die erbrachte Leistung als genehmigt, es sei denn, es handelt sich um einen Mangel, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Zeigt sich später ein solcher Mangel, so muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden; anderenfalls gilt die Pflegeleistung auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt.

(3) Die Gewährleistung für Pflegeleistungen erlischt, wenn der Auftraggeber oder Dritte ohne vorherige Zustimmung des Auftragnehmers Änderungen an der Software vornehmen. Dies gilt nicht, wenn der Auftraggeber nachweist, dass die Störung nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Fehleranalyse und -beseitigung nicht erschwert haben.

## § 11 Haftung

(1) Der Auftragnehmer haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen dieses Vertrages.

(2) Soweit im nachstehenden Abs. 3 nichts Abweichendes geregelt ist, ist eine Haftung des Auftragnehmers auf Schadensersatz – ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs und auch nach Ablauf einer ihm etwa gesetzten Frist zur Leistung – ausgeschlossen. Der Auftragnehmer haftet vorbehaltlich des nachstehenden Abs. 3 insbesondere nicht auf Ersatz oder Beseitigung von Schäden, z.B. wegen Verlustes oder fehlerhafter Verarbeitung von Daten. Der Auftragnehmer haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, ebenfalls nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und Folgeschäden.

(3) Die Haftungsbeschränkungen gem. Abs. 2 gelten nicht für Körperschäden, Schäden an Gesundheit und Leben sowie Personen- und Sachschäden nach dem Produkthaftungsgesetz und für Schäden, die der Auftragnehmer vorsätzlich oder grob fahrlässig zu vertreten hat. Sie gelten ferner nicht im Falle arglistigen Verschweigens eines Mangels oder der Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie und/oder für Schäden, die infolge leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (solche vertraglichen Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, und deren Verletzung auf der anderen Seite die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet) entstanden sind. In diesen Fällen gilt Folgendes:

- (a) Der Auftragnehmer haftet wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und/oder für Personen- und/oder Sachschäden nach dem Produkthaftungsgesetz jeweils nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- (b) Der Auftragnehmer haftet ferner nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen für eigenes vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten und für entsprechendes Verhalten seiner Erfüllungsgehilfen.
- (c) Im Falle arglistigen Verschweigens eines Mangels oder der Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie und/oder für Schäden, die infolge leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten entstanden sind, haftet der Auftragnehmer nach den gesetzlichen Bestimmungen, in dem letztgenannten Fall jedoch nur in Höhe des typischerweise vorhersehbaren Schadens. Der typischerweise voraussehbare Schadensumfang übersteigt im Hinblick auf die Eigenschaften der Software und den geplanten Einsatz aufseiten des Auftraggebers in keinem Falle den Betrag von 1.000,00 EUR.

## § 12 Geheimhaltung, Datenschutz

(1) Der Auftragnehmer sichert die Geheimhaltung der ihm im Rahmen der Durchführung des Supports bekannt gewordenen Tatsachen und Umstände zu.

(2) Der Auftragnehmer verarbeitet die vom Auftraggeber bereitgestellten personenbezogenen Daten zum Zwecke der Vertragsdurchführung. Die Verarbeitung dieser Daten erfolgt gem. Art. 6 Abs. 1 lit. b) DS - GVO. Die Daten werden gelöscht, sobald eine Speicherung für die Erfüllung dieses Vertrags nicht mehr erforderlich ist und gesetzliche Vorgaben der Löschung nicht entgegenstehen. Der Auftraggeber versichert, dass die an den Auftragnehmer weitergeleiteten personenbezogenen Daten (z.B. Kontaktdaten von Mitarbeitern des Auftraggebers) vom Auftragnehmer verarbeitet werden dürfen.

(3) Die vorstehenden Regelungen befreien nicht vom Abschluss eines Vertrags zur Wahrung der Vertraulichkeit / Auftragsdatenverarbeitung (Art. 28 DS – GVO), insbesondere wenn personenbezogene Daten Dritter betroffen sind.

## § 13 Schlussbestimmungen/Salvatorische Klausel

(1) Dieser Vertrag unterliegt deutschem materiellem Recht.

(2) Ist der Auftraggeber Kaufmann oder hat er in Deutschland keinen allgemeinen Gerichtsstand, ist Hamburg ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien.

(3) Der Auftraggeber wird seine Rechte aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers an Dritte abtreten; § 354a HGB bleibt unberührt.

(4) Aufrechnungsrechte stehen dem Auftraggeber nur zu, wenn diese Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder vom Auftragnehmer anerkannt worden sind.

(5) Ergänzungen oder Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform (§ 126 BGB).

Hamburg, 19.09.2024  
Ort, Datum

Benjamin A. Bornschein  
(Auftragnehmer)

Musterort, 19.09.2024  
Ort, Datum

Herr Max Mustermann  
(Auftraggeber)

Vertrag noch nicht digital bestätigt!