

# Supportvereinbarung

für das CAD Programm AutoCAD / AutoCAD Architecture von Autodesk

zwischen

Firma:

**CAD-Technik Nelkel GmbH**

**In der Langen Nacht 18**

**92289 Ursensollen**

Tel. 09628 / 914144

Kunde:

und

<input type="radio"/> <b>Supportvertrag Medium</b>	<input type="radio"/> <b>Supportvertrag Profi</b>
20 Supportzeiteinheiten (ZE) monatlich inklusive	70 Supportzeiteinheiten (ZE) monatlich inklusive
monatlich 65,- €	monatlich 280,- €
Kosten für zusätzliche ZE 5,- €	Kosten für zusätzliche ZE 4,- €
Reaktionszeit maximal 2 Arbeitstage	Reaktionszeit maximal 2 Arbeitstage
Unverbrauchte Anfragen verbleiben auf dem Anfragekonto	Unverbrauchte Anfragen verbleiben auf dem Anfragekonto

Diese Vereinbarung bestimmt die Bedingungen, unter denen die CAD-Technik Nelkel GmbH telefonischen Support für die Softwareprodukte AutoCAD und AutoCAD Architecture der Herstellerfirma Autodesk® zu Fragen der Installation und Anwendung leistet.

## **1. Gebühren**

Die Supportgebühren des Kunden werden vierteljährlich im Voraus berechnet. Die Pflicht zur Zahlung der Gebühren bleibt auch bestehen wenn der Kunde Konkurs anmeldet oder AutoCAD Architecture nicht mehr benutzt.

## **2. Leistungen durch CAD-Technik Nelkel GmbH**

Unsere Supportmitarbeiter leistet technischen Support für das CAD Programm AutoCAD Architecture in Form

1. der telefonischen Beantwortung von Fragen zur Anwendung von AutoCAD Architecture
2. der Beantwortung von Fragen zu AutoCAD Architecture per Email
3. der Problemlösung durch Fernwartung per PC Visit oder TeamViewer
4. Auf Anfrage wird ein „Kontoauszug“ des Anfragekontos per PDF oder Excel übersandt, welcher die zeitliche Tätigkeit im Rahmen dieses Vertrages nachweist.

Dieser Support steht, mit Ausnahme von Feiertagen, Montag bis Donnerstag von 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr und von 13.30 Uhr bis 17.00 Uhr, sowie am Freitag von 9.00 Uhr bis 13.00 Uhr zur Verfügung. Alternativ nach Vereinbarung. Urlaubszeiten werden rechtzeitig angekündigt. Durch uns werden jeweils nur die aktuellen, bzw. entsprechend der aktuellen Preisliste von Autodesk updatebaren Versionsstände von AutoCAD Architecture unterstützt. Dies gilt nicht, sofern der Support auf dem Rechner des Vertragspartners mittels Supportclient durchgeführt werden kann. Hierfür bitten wir um Verständnis.

Diese Vereinbarung enthält keinen Vor-Ort-Support und sie ersetzt auch keine Anwenderschulung. CAD-Technik Nelkel GmbH ist berechtigt bei entsprechend komplexen Fragen auf die Lektüre des Handbuchs oder der Online-Dokumentation zu verweisen bzw. Individualschulungen anzubieten. Alternativ wird vorab eine Aufwandschätzung zur Beantwortung der Frage abgegeben, damit für den Kunden die Kosten in einem vernünftigen Rahmen bleiben.

Der Support wird von uns oder im Verhinderungsfalle durch Beauftragte geleistet. Wir übernehmen keine Garantie für erfolgreiche Lösungsvorschläge zu den gestellten Support-Anfragen.

## **3. Verpflichtungen des Kunden**

Die Zahlung der Gebühren erfolgt nach den vereinbarten Zahlungszielen, spätestens jedoch binnen 7 Tage nach Rechnungsdatum. Rechnungsstellung für die monatliche Pauschale erfolgt Quartalsweise im Voraus. Eventuell zusätzlich angefallene Support-Anfragen werden jeweils monatlich nachträglich in Rechnung gestellt. Hierbei gilt das gleiche Zahlungsziel. Der Kunde trägt die Kosten der Kommunikation mit CAD-Technik Nelkel GmbH sowie alle anfallenden Auslagen.

#### **4. Laufzeit**

Diese Vereinbarung beginnt mit Unterschrift durch den Kunden und gilt für ein Jahr. Die Vereinbarung verlängert sich jeweils automatisch um ein halbes Jahr, wenn sie nicht entsprechend der nachfolgenden Regelung gekündigt wird.

#### **5. Kündigung**

Diese Vereinbarung kann von jeder Partei durch schriftliche Kündigung mit einer Frist von 3 Monaten jeweils zum vereinbarten Vertragsende gekündigt werden.

Soweit Fragestellungen bei Vertragsbeendigung noch nicht beantwortet sind, entfällt die Verpflichtung von CAD-Technik Nelkel GmbH, diese zu beantworten. Nach Vertragskündigung / -ende verfallen ggf. noch vorhandene Zeiteinheiten auf Ihrem Anfragekonto.

#### **6. Haftungsbeschränkungen**

CAD-Technik Nelkel GmbH haftet nicht für indirekte oder mittelbare Schäden sowie Folgeschäden, insbesondere solche, die aus der Weitergabe der gegebenen Informationen an Dritte herrühren;

CAD-Technik Nelkel GmbH haftet weiter nicht für Schäden wegen vertaner Aufwendungen oder entgangenem Gewinn oder Regressforderungen Dritter sowie unvorhersehbarer Schäden. Diese Beschränkungen gelten nicht, wenn der Schaden durch uns vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde oder auf einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten beruht.

Alle Schadensersatzansprüche gegen CAD-Technik Nelkel GmbH verjähren binnen einem Jahr nach ihrer Entstehung; dies gilt nicht für Schäden aus unerlaubter Handlung.

#### **7. Rechtsübertragung; Drittunternehmen**

Diese Vereinbarung ist für den Kunden nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der Firma CAD-Technik Nelkel GmbH mit allen Rechten und Pflichten übertragbar. CAD-Technik Nelkel GmbH ist berechtigt, Dritte zur Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen einzusetzen.

#### **8. Nebenabreden**

Die Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Vereinbarung berührt die Wirksamkeit der übrigen Vereinbarung nicht. Zwischen den Vertragsparteien besteht Einigkeit darüber das CAD-Technik Nelkel GmbH nicht der Hersteller von AutoCAD / AutoCAD Architecture ist und daher nicht jede Fragestellung beantworten kann. Nicht beinhaltet sind Beratungen hinsichtlich der Konstruktionstechnik.

Alle Änderungen oder Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Es gilt deutsches Recht, ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Amberg.

Kunde:	CAD-Technik Nelkel GmbH In der Langen Nacht 18 92289 Ursensollen
Datum:	Datum:
Name:	Name:

\_\_\_\_\_  
Firmenstempel und Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Firmenstempel und Unterschrift

## **Anlage zur Supportvereinbarung für das CAD Programm AutoCAD Architecture**

In dieser Anlage sind die Gebühren für den Support festgelegt. Diese Anlage ist Bestandteil der Supportvereinbarung.

### ***Supportgebühren / Gebühren für zusätzliche Zeiteinheiten (ZE)***

- (Supportvertrag Medium) Die monatliche Supportgebühr für das CAD Programm AutoCAD Architecture beträgt 65,- € zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.  
Darin enthalten sind monatlich 20 ZE. Unverbrauchte ZE verbleiben auf dem Anfragekonto des Kunden und können zu einem beliebigen Zeitpunkt innerhalb der Vertragslaufzeit abgerufen werden. Eventuell zusätzliche ZE werden mit 5,- € / ZE jeweils monatlich nachträglich in Rechnung gestellt.
  
- (Supportvertrag Profi) Die monatliche Supportgebühr für das CAD Programm AutoCAD Architecture beträgt 280,- € zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.  
Darin enthalten sind monatlich 70 ZE. Unverbrauchte ZE verbleiben auf dem Anfragekonto des Kunden und können zu einem beliebigen Zeitpunkt innerhalb der Vertragslaufzeit abgerufen werden. Eventuell zusätzliche ZE werden mit 4,- € / ZE jeweils monatlich nachträglich in Rechnung gestellt.