SUPPORTVEREINBARUNG

ASPKOM GmbH

ASPKOM
mehr kunden gewinnen

ASPKOM
mehr kunden gewinnen

ASPKOM GMBH Hubstrasse 104 Postfach 876 CH-9500 Wil SG
T 071 913 60 60 info@aspkom.ch **www.aspkom.ch** **www.facebook.com/aspkom**

ASPKOM
mehr kunden gewinnen

Supportvereinbarung

Kundennummer: 000284

Vertragsparteien

Dieser Vertrag wird zwischen

nachstehend Kunde genannt

Hauswirtschaft Aargau

Landwirtschaftliches Zentrum Liebegg
Liebegg 1
5722 Gränichen

und

nachstehend ASPKOM GmbH genannt

ASPKOM GmbH

Hubstrasse 104
9500 Wil SG

abgeschlossen

ASPKOM GMBH Hubstrasse 104 Postfach 876 CH-9500 Wil SG
T 071 913 60 60 info@aspkom.ch **www.aspkom.ch** **www.facebook.com/aspkom**

ASPKOM
mehr kunden gewinnen

1 Präambel

Der Kunde beabsichtigt, ASPKOM GmbH mit Supportleistung zu beauftragen.

ASPKOM GmbH und der Kunde vereinbaren deshalb was folgt:

1.1 Verifizierungsliste

Bei einer Supportanfrage werden nur verifizierte Personen des Unternehmens zugelassen. Andere Personen erhalten keinen Support von ASPKOM.

Sollte es Änderungen geben oder möchten Sie weitere Personen hinzufügen oder entfernen, so kann dies nur die definierte „Ansprechperson“ machen.

Dies muss in schriftlicher Form an: info@aspkom.ch

Hier bitte die supportberechtigten Personen aufführen:

Hauptansprechpartner im Unternehmen	E-Mail Adresse	Mobile Nummer
Thomas Gutmann	thomas.gutmann@hauswirtschaft-aargau.ch	076 701 19 23

Weitere Ansprechpartner	E-Mail Adresse	Mobile Nummer
Tamara Hunziker	tamara.hunziker@hauswirtschaft-aargau.ch	076 441 42 82

ASPKOM GMBH Hubstrasse 104 Postfach 876 CH-9500 Wil SG
T 071 913 60 60 info@aspkom.ch **www.aspkom.ch** **www.facebook.com/aspkom**

ASPKOM
mehr kunden gewinnen

2 Vertragsgegenstand

2.1 Inhalt

Diese Vereinbarung regelt die Verfügbarkeit von ASPKOM zur schnellstmöglichen Reaktionszeit der Supportanfrage sowie des verrechenbaren Studenansatzes.

2.2 Support – Kosten

Geht es um Software Applikationen von Drittanbietern jeder Art oder einen Zusatz-konfigurationswunsch seitens Auftraggeberschaft, greifen diese Aufwendungen auf diese Supportvereinbarung zu und sind somit kostenpflichtig.

Die Aufwendungen werden im 15 Minuten Takt abgerechnet.

Normalstundensätze

Stundenansatz für Supportaufwendungen: 160.- CHF/exkl. MwSt.

2.2.1 Servicelevel

Folgender Servicelevel wird gewährleistet:

Telefonnummer: 071 913 60 60 (während Öffnungszeiten) sowie über das Ticketsystem von ASPKOM 24/7 → URL: https://ticket.aspkom.ch

Standard – im Grundpaket inklusive

- Montag – Freitag von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr und von 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr
- Reaktionszeit: 3 Stunden
- Interventionszeit: so schnell wie möglich

3 Haftung

Für direkte oder unmittelbare Schäden haftet ASPKOM gegenüber dem Kunden nur bis zum Betrag von CHF 1'000.00. Die Haftung für Betriebsunterbrechungen, Störungen, Virenbefall, Stromausfall, und/oder andere indirekte oder mittelbare Schäden wird hiermit ausgeschlossen. Haftungsbeschränkung und Haftungsausschluss gelten sowohl für vertragliche als auch für ausservertragliche bzw. quasivertragliche Ansprüche. Vorbehalten bleibt die Haftung von ASPKOM für Schäden, die durch ihr anzurechnendes vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurden.
Folgende vom Kunden einzuhaltende Nebenpflichten bilden zusätzliche Haftungsvoraussetzung:

- Aufrechterhalten der Betriebsbedingungen
- Gewährung des freien Zutritts an die ASPKOM GmbH zu den Geräten

ASPKOM GMBH Hubstrasse 104 Postfach 876 CH-9500 Wil SG
T 071 913 60 60 info@aspkom.ch **www.aspkom.ch** **www.facebook.com/aspkom**

4 Höhere Gewalt

Jede Partei ist berechtigt, die Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten insoweit einzustellen, als diese durch höhere Gewalt unmöglich gemacht oder unangemessen erschwert wird. Die sich auf höhere Gewalt berufende Partei hat die andere Partei über den Eintritt und das Ende eines solchen Umstandes unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.

5 Geheimhaltungspflicht

Die ASPKOM GmbH ist verpflichtet sämtliche Daten des Kunden vertraulich zu behandeln und geheim zu halten. Die ASPKOM GmbH ist auch nach Beendigung des Vertrages weiterhin zur Geheimhaltung verpflichtet.

6 AGB

Die beiliegenden AGB (auch abrufbar auf www.aspkom.ch/agb) sind integrierter Bestandteil dieses Vertrages. Im Widerspruchsfall geht dieser Vertrag den AGB vor.
Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn der Kunde in seinen Dokumenten darauf verweist.

7 Vertragsanpassung

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages einschliesslich dieser Bestimmung bedürfen zu ihrer Verbindlichkeit der schriftlichen Form und sind von beiden Parteien zu unterzeichnen.

8 Vertragsbeginn und Vertragsdauer

8.1 Vertragsdauer und ordentliche Kündigung

Der Vertrag tritt mit Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft und wird für die Dauer von einem Jahr abgeschlossen. Er ersetzt frühere Vereinbarungen zwischen den Parteien bezüglich des Vertragsgegenstandes.
Die Vertragsdauer verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn nicht eine der Parteien den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von 6 Monaten vor Ablauf der Vertragsdauer schriftlich kündigt.

8.2 Ausserordentliche Kündigung

Jede Partei kann den Vertrag bei Vorliegen wichtiger Gründe mit sofortiger Wirkung kündigen. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen und den Grund der Kündigung sowie den Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages anzugeben.
Wichtige Gründe sind insbesondere:

- Wenn eine Partei wiederholt ihre vertraglichen Pflichten verletzt und die Vertragsverletzung trotz schriftlicher Aufforderung der anderen Partei nicht innert der in der Aufforderung genannten angemessenen Frist beseitigt hat

ASPKOM GMBH Hubstrasse 104 Postfach 876 CH-9500 Wil SG
T 071 913 60 60 info@aspkom.ch **www.aspkom.ch** **www.facebook.com/aspkom**

- Wenn die Weiterführung des Vertrages für eine der Parteien nicht mehr zumutbar ist
- Änderungen oder Massnahmen des Kunden in Bezug auf den Wartungsgegenstand oder dessen Betrieb, welche die Pflichten der ASPKOM GmbH erheblich berühren, sofern die Parteien sich nicht innert 30 Tagen über eine entsprechende Vertragsänderung einigen

Bei einer ausserordentlichen Kündigung seitens des Kunden besteht kein Anspruch auf Rückerstattung der bereits bezahlten Pauschalentschädigung.

8.3 Zahlungskonditionen

Nach geleistetem Support wird monatlich die geleisteten Supportaufwendungen in Rechnung gestellt. Zahlbar innert 14 Tagen.

9 Rechtswahl und Gerichtsstand

Der Vertrag untersteht dem schweizerischen Recht, unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen des internationalen Privatrechts. Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag der der Sitz von ASPKOM GmbH.

Datum, Ort

20.05.19, Wil

Oliver Baumgartner, Geschäftsführer ASPKOM GmbH

Datum, Ort

14.05.2019, Suhr

Thomas Gutmann, Präsidium Hauswirtschaft Aargau

ASPKOM GMBH Hubstrasse 104 Postfach 876 CH-9500 Wil SG
T 071 913 60 60 info@aspkom.ch **www.aspkom.ch** **www.facebook.com/aspkom**