

Allgemeine Servicebedingungen der WebControl GmbH

Präambel

Die WebControl GmbH, nachfolgend "WebControl" genannt, bietet Unterstützung (Service, Support) für ihre Produkte und Dienstleistungen ausschliesslich auf Basis dieser allgemeinen Servicebestimmungen, den allgemeinen Geschäftsbedingungen und dem, der in Anspruch genommenen Leistung, zugrunde liegenden Vertrag an.

Sämtliche Supportleistungen sind Dienstverträge, Consultingmassnahmen stellen Werksverträge dar.

Emailsupport

- Kundenart: alle
- Verfügbarkeit: täglich, 24 Stunden (24/7/365)
- Kosten: kostenlos
- Reaktionszeit: max. 24 Std. an Werktagen
max. 48 Std. an Wochenenden
max. 48 Std. an Feiertagen
- Kontakt: Email an support@webcontrol.de
Ticket auf <http://support.webcontrol.de>
- Umfang: Hilfe bei Fragen zum jeweiligen Produkt.
Hilfe bei Problemen mit der Bedienung eines Produktes.
Hilfe bei Erweiterungen und Änderungen des Lieferumfangs eines Produktes.
Unterstützung bei der Einrichtung eines Services.
Allgemeine Fragen zum Leistungsangebot.

Falls der Umfang oder Inhalt einer Anfrage nicht durch den kostenfreien Support abgedeckt ist, wird der Kunden darüber in Kenntnis gesetzt und eine alternative, kostenfreie oder kostenpflichtige, Supportleistung angeboten. In jedem Fall wird die Anfrage kostenfrei bearbeitet.

Telefonsupport

Hotline

- Kundenart: alle
- Verfügbarkeit: werktags, 9:00 bis 18:00 Uhr
- Kosten: kostenlos aus dem dt. Festnetz
- Reaktionszeit: max. 30 min. an Werktagen
- Kontakt: Telefonisch unter 0800 4678464
- Umfang: Hilfe bei Fragen zum jeweiligen Produkt.
Hilfe bei Erweiterungen und Änderungen des Lieferumfangs eines Produktes.
Allgemeine Fragen zum Leistungsangebot.

Falls der Umfang oder Inhalt einer Anfrage nicht durch die kostenfreie Hotline abgedeckt ist, wird der Kunden darüber in Kenntnis gesetzt und eine alternative, kostenfreie oder kostenpflichtige, Supportleistung angeboten. In jedem Fall wird die Anfrage kostenfrei bearbeitet.

Service

- Kundenart: alle
- Verfügbarkeit: werktags, 9:00 bis 18:00 Uhr
- Kosten: es fallen nur die normalen Gesprächsgebühren Ihres Telefonsericeproviders an.
- Reaktionszeit: max. 30 Min. an Werktagen
- Kontakt: Telefonisch (0 21 04) 13 94 0
- Umfang: Hilfe bei Problemen mit der Bedienung eines Produktes.
Unterstützung bei der Einrichtung eines Services.

Notfall

- Kundenart: nur bei Abschluss eines SLA
- Verfügbarkeit: 24/7
- Kosten: 2,00 EUR/Min.
- Reaktionszeit: max. 30 Min.
- Kontakt: Telefonnummer gemäss SLA
- Umfang: gemäss SLA

Livesupport

Hands-On

- Kundenart: alle
- Verfügbarkeit: werktags, 9:00 bis 18:00 Uhr
- Kosten: 29,75 EUR je angefangene 15 Minuten und Mitarbeiter
- Reaktionszeit: max. 4 Std. an Werktagen
- Kontakt: Email an support@webcontrol.de
Ticket auf <http://support.webcontrol.de>
Telefonisch (0 21 04) 13 94 0
- Umfang: „Remote-Hands“ für Hardwarearbeiten,
Softwareinstallationen, Datenübertragungen,
Band- und CD-Wechsel

Emergency

- Kundenart: nur bei Abschluss eines SLA
- Verfügbarkeit: 24/7
- Kosten: 44,62 EUR pro angefangene 15 Minuten und Mitarbeiter
- Reaktionszeit: gemäss SLA
- Kontakt: gemäss SLA
- Umfang: gemäss SLA

Consulting

Face-to-face

- Kundenart: alle
- Verfügbarkeit: werktags, 9:00 bis 22:00 Uhr
- Kosten: 290,00 EUR pro Stunde
- Reaktionszeit: nach Vereinbarung
- Kontakt: Email an support@webcontrol.de
Ticket auf <http://support.webcontrol.de>
Telefonisch (0 21 04) 13 94 0
- Umfang: Beratung und Installation bei/von
Netzwerken, Serversystemen, Firewalllösungen,

Applikationsprogrammierung, Webdesign

Development

- Kundenart: alle
- Verfügbarkeit: nach Vereinbarung
- Kosten: ab 119,00 EUR pro Stunde
- Reaktionszeit: nach Vereinbarung
- Kontakt: Email an support@webcontrol.de
Ticket auf <http://support.webcontrol.de>
Telefonisch (0 21 04) 13 94 0
- Umfang: Programmierung von Web- und Shellanwendungen
in Perl, ASP, .NET, C, PHP, JSP

Haftung bei Dienstverträgen

Bei Dienstverträgen (Emailsupport, Telefonsupport, Notfallsupport) sichert WebControl eine gewissenhafte und sorgfältige Durchführung der angeforderten Leistung zu.

Der Vertrag gilt als erfüllt, wenn WebControl die Supportleistung, unabhängig vom Ergebniss, tatsächlich erbracht hat.

WebControl haftet nicht für das Ergebniss einer Massnahme.

Haftung bei Werkverträgen

Bei Werkverträgen (Consulting) sichert WebControl eine gewissenhafte und sorgfältige Durchführung, sowie den erfolgreichen Abschluss der angeforderten Leistung zu.

Der Vertrag gilt als erfüllt, wenn WebControl die Consultingleistung erbracht hat und dass Projekt zum vereinbarten Termin erfolgreich, gemäss der Vertragsabsprache, abgeschlossen ist.

Für Verzögerungen im Projektablauf, die der Kunde zu vertreten hat, haftet WebControl nicht. In solchen Fällen ist WebControl berechtigt den Abschlusstermin, gemäss eigener Auftragslage, auch ohne Zustimmung des Kunden, neu zu kalkulieren. Für mögliche Folgeschäden haftet der Kunde alleine und in vollem Umfang.

Treten Umstände ein, die den Abschluss unmöglich machen und vom Kunden zu vertreten sind, gilt der Vertrag als erfüllt und das vereinbarte Honorar ist ganz oder, je nach Fortschreiten des Projektes, teilweise fällig.

WebControl haftet nur für eigenes, grob fahrlässiges und/oder vorsätzliches Verhalten, dass den Abschluss des Projektes, auch nach angemessener Nachfrist, unmöglich macht. Die Haftung ist auf den Auftragswert beschränkt.

Vergütung

Rechnungen für Dienstverträge werden unmittelbar nach Vertragserfüllung erstellt und sind bei Zugang zahlbar.

Rechnungen für Werkverträge werden auf die jeweilige Projektphase abgestellt und sind bei Zugang zahlbar. Ist der Kunden mit einer Rechnung für eine vorangegangene Projektphase im Zahlungsverzug, ist WebControl berechtigt dass Projekt bis zum Ausgleich der Forderung zu stoppen.

Schlussbestimmungen

Abweichungen von den ASB sind nur wirksam, wenn sie schriftlich vereinbart werden. Für alle Verträge und deren Durchführung gilt deutsches Recht. Der Gerichtsstand ist Hattingen.

Einzelne Bestimmungen in den ASB können, in dem der in Anspruch genommenen Leistung zugrunde liegenden Vertrag, ergänzt und/oder geändert werden.

Sollte eine Bedingung dieser ASB rechtsunwirksam sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die Vertragspartner werden sich, soweit eine Bestimmung unwirksam ist, auf eine neue Bestimmung einigen, die der gewollten Regelung möglichst nahe kommt und rechtlich Bestand hat.

Alle hier aufgeführten Beträge verstehen sich inklusiver Mehrwertsteuer in Höhe von zur Zeit 19%.

Erkrath, 01.01.2008