

**Wichtiger Hinweis:** Um Professional Service und Support (PSUS) durch die CMO Internet Dienstleistungen GmbH zu erhalten, ist es notwendig, diese Rahmenvereinbarung unterschrieben an uns zurückzusenden. Dies kann per E-Mail an [vertrieb@cmo.de](mailto:vertrieb@cmo.de), per Telefax an +49 7121 26197-150 oder per Post erfolgen an: CMO Internet Dienstleistungen GmbH, Kaiserstraße 57/1, 72764 Reutlingen, Deutschland.

**Ohne vorliegende unterschriebene Rahmenvereinbarung ist kein kostenpflichtiger Support möglich.**

## Grundsätzliche Definition

Diese Rahmenvereinbarung (SV Starter, ohne monatliche Grundkosten) wird zwischen der CMO Internet Dienstleistungen GmbH und dem Kunden auf unbestimmte Zeit geschlossen und regelt die grundsätzliche Zusammenarbeit im Falle von Service- und Support-Anfragen durch den Kunden.

Durch das Hinzubuchen von kostenpflichtigen Service-Tarifen (Basic oder Professional) ändern sich Reaktionszeiten, Stundensätze und Service-Möglichkeiten. Die genauen Bedingungen und Kosten der jeweiligen Service-Tarif sind online abzurufen unter <https://www.cmo.de/psus>. Für die Service-Tarife Basic und Professional ist eine Ergänzung zu dieser Rahmenvereinbarung nötig. Dort werden dann auch die regelmäßig zu tätigen Aufgaben definiert.

**Service und Support ist grundsätzlich kostenpflichtig.** Dies betrifft alle Arbeitsstunden und Tätigkeiten wie telefonischer Support, Fernwartung, Ticket- und E-Mail-Support, die im Rahmen dieser Vereinbarung ausgeführt werden.

**Kostenpflichtig** sind ebenfalls alle Angelegenheiten, die durch den Kunden selbst hätten erledigt werden können (Selbsthilfe, Wissensdatenbank / Knowledgebase, FAQ, Kundencenter, Recherche, Dokumentationen, Handbücher, Fachwissen, Ausbildung, Studium). Einige Links zur Selbsthilfe finden sie unter <https://www.cmo.de/psus>.

**Kostenfrei** sind alle Angelegenheiten, die der Kunde nicht (mit entsprechendem Fachwissen oder geeignetem Tarif) hätte selbst erledigen können oder die durch einen Fehler durch CMO auf CMO-eigenen Systemen verursacht wurden.

Beispiele: Das Einrichten eines E-Mail-Kontos durch CMO ist kostenpflichtig, da der Kunde über das Kundencenter oder die Hosting-Oberfläche dies hätte selbst vornehmen können. Die Behebung einer Störung des E-Mail-Dienstes, an der der Kunde keine Mitschuld oder Eigenverantwortung am System hat, ist kostenfrei.

## Service und Support-Zeiten

Der grundsätzliche Service und Support erfolgt **Werktags** (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Deutschland und in Baden-Württemberg) von **09:00 Uhr bis 17:00 Uhr**. In dieser Zeit werden Anfragen über das Ticket-System ohne garantierte Reaktionszeit nach der Reihe des Eingangs abgearbeitet, sofern keine Anfragen von Kunden mit höheren Support-Vereinbarung vorliegen.

## Kommunikation mit dem Support

Die Kommunikation mit dem Support erfolgt **ausschließlich über das Ticket-System** und den daraus erzeugten Hinweis-E-Mails an den Kunden. Das Ticket-System steht in der Regel rund um die Uhr unter <https://www.cmo.de/tickets> zur Verfügung. Das Einbuchen von Anfragen ist nur über das Ticket-System möglich. Support via E-Mail, Fax oder Telefon (auch Rückrufe) ist ausgeschlossen und nur mit höheren und kostenpflichtigen Service-Vereinbarungen (Basic, Professional) möglich.

## Notfall-Support über Servicrufnummer

Für Notfälle steht eine zusätzlich kostenpflichtige Servicrufnummer zur Verfügung, die von **Montag bis Sonntag 09:00 bis 22:00 Uhr** erreichbar ist. Die Kosten für den Betrieb der Notfall-Support-Rufnummer ersetzen nicht die Arbeitszeiten unserer Mitarbeiter. Tätigkeiten, die während oder nach dem Notfall-Anruf stattfinden sind deshalb kostenpflichtig und werden zusätzlich abgerechnet. Diese Servicrufnummer ist **nur aus Deutschland** und nicht aus dem Ausland erreichbar. Für Kunden aus dem Ausland steht im Basic- und Professional-Tarif eine eigene Direkt-Durchwahl zur Verfügung.

# Rahmenvereinbarung für Professional **Service und Support.**



## Stundensätze und Anfahrtkosten

Arbeitszeiten	Werktags		Sonn- und Feiertags	
09:00 Uhr bis 17:00 Uhr	zzgl. 0%	€119,80	zzgl. 100%	€239,60
17:00 Uhr bis 20:00 Uhr	zzgl. 30%	€155,74	zzgl. 130%	€275,54
20:00 Uhr bis 24:00 Uhr	zzgl. 50%	€179,70	zzgl. 150%	€299,50
0:00 Uhr bis 07:00 Uhr	zzgl. 150%	€299,50	zzgl. 250%	€419,30
07:00 Uhr bis 09:00 Uhr	zzgl. 30%	€155,74	zzgl. 130%	€275,54

Die Abrechnung erfolgt im **fairen 15-Minuten-Takt** und je angefangenen 15 Minuten. (Beispiel: €119,80 / 4 = €29,95)  
Die Anfahrt bei Vor-Ort-Einsätzen wird mit **€1,20 je Fahrzeug und Kilometer** abgerechnet

## Fernwartung und Remote-Hilfe über Internet und Vor-Ort-Service

Unterstützung, beispielsweise bei der Konfiguration oder Installation von Software wird über das Internet per Fernwartung durchgeführt. Voraussetzung ist ein funktionsfähiger Internet-Zugang auf Kundenseite mit mindestens 128 kBit/s Geschwindigkeit. Hierzu ist ein Fernwartungs-Programm notwendig, welches wir für Windows, macOS / OS X und Linux zum Download zur Verfügung stellen. Fernwartung für andere Systeme und mit anderer Software ist nicht möglich. Die Nutzungsbedingungen finden sie unter <https://www.cmo.de/fernwartung>.

## Datensicherung

Sie sind verpflichtet regelmäßig und vor dem Zugriff auf Ihr System ein vollständiges Backup und somit eine Sicherheitskopie Ihrer Daten anzulegen. Dies muss grundsätzlich regelmäßig erfolgen, damit im Schadensfall eine schnelle Wiederherstellung möglich ist. CMO haftet nicht für fehlerhafte oder nicht erfolgte Datensicherungen.

## Unterschrift

Alle Preise verstehen sich in Euro und zzgl. MwSt. Bei Support-Anfragen die voraussichtlich länger als 60 Minuten Arbeitszeit in Anspruch nehmen werden, wird eine Einschätzung der Gesamtdauer abgegeben. Diese muss durch den Kunden bestätigt werden. Alle Tätigkeiten die unter 60 Minuten dauern werden automatisch ausgeführt und im Rahmen dieser Vereinbarung zur Abrechnung gebracht. Rechnungen müssen am zehnten Tag nach Erstellung beglichen werden. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der CMO Internet Dienstleistungen GmbH welche unter <https://www.cmo.de/agb> abgerufen werden können. Diese Bedingungen wurden gelesen und werden mit der Unterschrift als Vertragsbestandteil akzeptiert. Handschriftliche Änderungen des Vertrags gelten nur bei Gegenzeichnung an den entsprechenden Stellen durch einen Vertreter der Geschäftsleitung der CMO Internet Dienstleistungen GmbH. Handschriftliche Vermerke ohne Gegenzeichnung gelten als nicht geschrieben.

Kundennummer / Account-ID: \_\_\_\_\_ Firmenname: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Ort

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