Vertrag über die Betreuung der Hard- und Software

zwischen der

HF-Computersysteme e.K.

Käthe-Kruse-Weg 2

25524 Itzehoe im folgenden Anbieter genannt

und

Mustermann GmbH

Max Mustermann

Musterstraße 100

12345 Musterstadt im folgenden Kunde genannt.

§1 Vertragsgegenstand

Der Anbieter erbringt dem Kunden gegenüber folgende Dienstleistungen:

- ✓ Bereitstellung fixer Wartungseinheiten vor Ort und via Fernwartung
- ✓ Bereitstellung von Support vor Ort und via Fernwartung
- ✓ Reaktionszeit acht Stunden innerhalb der Geschäftszeiten des Anbieters
- ✓ laufende Aktualisierung der Dokumentation
- ✓ Wartung der beim Anbieter erworbenen Produkte sowie vorhandener IT, sofern seitens des Anbieters für die Wartung freigegeben
- ✓ auf Wunsch des Kunden Beschaffung von Soft- oder Hardware sowie von Ersatz- und Verbrauchsteilen
- ✓ nach Vereinbarung: Beratung und Betreuung weiterer Lösungen (zum Beispiel Datensicherung)
- ✓ Monitoring der Windows Komponenten (bei Buchung der Managementlösung)
- ✓ Monitoring und permanente Aktualisierung der Antivirensoftware (bei Buchung der Antivirenlösung)
- ✓ Aufspielen und Einrichtung von Updates für o.g. Hard- und Software innerhalb der Geschäftszeiten des Anbieters
- ✓ Kommunikation von etwaigen Störungen der Windows Komponenten (bei Buchung der Managementlösung)

§2 Voraussetzungen

Als Grundlage dieses Wartungsvertrages ist eine Erfassung der gesamten Hard- und Softwarekonfiguration wie auch der Verkabelung der vorhandenen IT- Infrastruktur erforderlich. Der Kunde kann den IST-Zustand selbst nach Formvorgabe des Anbieters erfassen oder den Anbieter damit beauftragen. Der Anbieter kann erst nach Erstellung und Überprüfung dieser Dokumentation tätig werden.

§3 Vorbehalte, Ausschlüsse

Dieser Wartungsvertrag ist für den reibungslosen Betrieb bereits installierter und lauffähiger Systeme konzipiert. Ziel ist es, dass der Kunde mit möglichst wenigen Unterbrechungen die IT effektiv nutzen kann.

Das kann u.a. erfolgen durch:

- Behebung von Störquellen telefonisch, per Fernwartung oder vor Ort
- zwingendes Upgrade der Soft- oder Hardware auf den aktuellen Stand der Technik

Folgende Dienstleistungen sind vom Service-Level-Agreement nicht in diesem Vertrag eingeschlossen:

- Programmierung von Zusatzabfragen in der Managementlösung
- Programmierung von Anwendungen
- Neueinrichtung von Individualsoftware
- Tätigkeiten mit Projektcharakter
- Anwenderfragen zu Branchen- oder Individualsoftware
- Instandsetzung von Geräten, an denen Wartungsarbeiten oder Änderungen durch dritte Personen vorgenommen wurden, ohne dass diese Arbeiten vom Anbieter genehmigt waren.
- Instandsetzung von Geräten, die durch Unfälle, Fahrlässigkeit, Missbrauch, unsachgemäße oder fahrlässige Bedienung oder Überspannung beschädigt wurden.

§4 Vertragsdauer, Kündigungsfrist

(1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.
(2) Der Vertrag kann von jeder Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Monats schriftlich gekündigt werden. Die Kündigung der Nutzung der Managementlösung ist erstmals nach Ablauf von 12 Monaten ab Vertragsabschluss möglich.
(3) Das Kündigungsrecht aus wichtigem Grund (§314 Abs. 1 BGB) bleibt den Parteien unbenommen.

§5 Vergütung

(1) Der in diesem Vertrag abgeschlossene Preis ist ein Pauschalpreis. Personalkosten des Anbieters, Materialkosten, Fahrtkosten und Fremdleistungen sind – sofern nicht anders vereinbart - nicht inklusive.

(2) Die Material- und Fahrtkosten werden vom Anbieter dem Kunden separat in Rechnung gestellt.

(3) Der Pauschalpreis für die Nutzung der Managementlösung beträgt:

- für einen physischen Server pauschal 30,- Euro je Monat
- für jedes weitere Serversystem 30,- Euro je Monat
- 5 fixe Wartungsstunden pro Monat für 120 Euro pro Stunde enthalten
- Preise je Monat jeweils zzgl. der gültigen MwSt. von aktuell 19 %.

(4) Die Leistungen der Wartungsarbeiten erfolgen Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Außerhalb dieser Zeit werden zusätzlich Zuschläge von 80 Euro zzgl. MwSt. je Stunde berechnet, an Sonn und Feiertagen 100 Euro zzgl. MwSt. je Stunde. Projektbezogene Dienstleistungen fallen nicht unter diese Regelung.

(5) Sobald das Stundenkontingent dieses Vertrags aufgebraucht ist, wird für jede Leistung ein Stundensatz von 120 Euro zzgl. MwSt. je Stunden fällig. Ferner gilt ab diesem Zeitpunkt eine Reaktionszeit von acht Stunden innerhalb der Geschäftszeiten des Anbieters.

(6) Kosten für die An- und Abfahrten zur jeweiligen Betriebsstätte ergeben sich aus der beigefügten Grafik im Anhang A.

(7) Erwirbt der Kunde während des Wartungsvertrages weitere vom Anbieter freigegebene Hard- und Software, so sind auch diese vom Wartungsvertrag erfasst. Der Kunde ist unmittelbar berechtigt, die Leistung in Anspruch zu nehmen. Der Anbieter wird das Management dieser Komponenten ab dem Folgemonat mit in Rechnung stellen.

(8) Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich per Lastschrift.

(9) Weitergehende Rechnungen (Hardware, Software, Projekte) werden direkt nach Erfüllung digital versandt und sind innerhalb von 14 Tagen zu bezahlen.

(10) Der Kunde teil dem Anbieter nach Vertragsabschluss umgehend eine E-Mail-Adresse zum Empfang digitaler Rechnungen mit. Alternativ erfolgt der Versand jeder Rechnung postalisch, wobei der Anbieter für diesen Aufwand 20 Euro zzgl. MwSt. pro Rechnung zusätzlich berechnet.

§6 Gewährleistung / Haftung

(1) Der Anbieter haftet nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften. Eine Haftung wegen Arglist, wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
(2) Die Haftung des Dienstleisters ist im Falle der Fahrlässigkeit auf einen Betrag von 100.000,00 EUR je Schadensfall begrenzt. Der Dienstleister hält bis zu dieser Summe eine Vermögensschadenhaftpflichtversicherung vor.
(3) Im Falle einer Inanspruchnahme des Anbieters aus Gewährleistung oder Haftung ist ein Mitverschulden des Anwenders angemessen zu berücksichtigen, insbesondere bei unzureichenden Fehlermeldungen oder unzureichender Datensicherung.
(4) Haftung aufgrund höherer Gewalt wird ausgeschlossen.

§7 Datenschutz

(1) Anbieter und Kunde schließen einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung – siehe Anhang B – ab.

§8 Allgemeines

(1) Der Kunde kann Rechte aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung des Anbieters abtreten.
(2) Nebenabreden bestehen nicht. Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform. Gleichfalls bedarf die Aufhebung dieser Schriftformklausel der Schriftform.
(3) Sollten Regelungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht. Die Parteien verpflichten sich vielmehr, die unwirksame Regelung durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.
(4) Es gilt deutsches Recht. Soweit der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches ist, wird als Erfüllungsort und Gerichtsstand Itzehoe vereinbart.

Zusammenfassung der gewünschten Dienstleistungen:

Anzahl fixer Wartungsstunden:	5
Lizenzen Managementlösung Server:	1
Monatliche Pauschale in € je Monat zzgl. 19% MwSt.:	630 €

Zahlweise: monatlich per Lastschrift (bitte hinterlegen Sie Ihre Kontodaten)

Kontoinhaber: _____

Kontonummer: _____ BLZ: _____

Name der Bank: _____

Ergebnis:

630 € netto monatlicher Betrag zzgl. Mehrwertsteuer = **749,70 € brutto**

Vertragsbeginn ist der

_____	_____	_____
Datum	Unterschrift Kunde	Unterschrift Anbieter