

# Servicevertrag

Vertrags-Nr. :

Kunden-Nr. :

Zwischen

---

---

---

---

- nachstehend **Auftraggeber** genannt -

und

**H.com-Systeme,  
Geschäftsführer Axel Herrmannsdörfer,  
Lichtenfelser Str. 50a,  
D- 95326 Kulmbach**

- nachstehend **Auftragnehmer** genannt -

verbunden mit der Berechtigung wegen der durchzuführenden Arbeiten im Rahmen dieses Vertrags Dritte zu beauftragen, insbesondere die Firma Teller IT- und Medien – Inhaber Georg Teller.

wird ein Servicevertrag über folgenden **Wartungsgegenstand** geschlossen:  
laut Auftragsnummer:

---

---

Vertragsbeginn:

---

## A. Leistungen

### § 1 Vertragsgegenstand

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Durchführung von Wartungs- und Störungsdiensten über oben genannten Wartungsgegenstand.

- (1) Im Rahmen des **Wartungsdienstes** verpflichtet sich der Auftragnehmer, den Wartungsgegenstand hinsichtlich der Hard- und Software in Abständen auf Funktion und Zustand zu überprüfen und die Pflegearbeiten durchzuführen, die für einen störungsfreien Betrieb erforderlich sind.

Der Wartungsdienst umfasst auch die Ausführung von Reinigungsarbeiten an der Hardware.

- (2) Im Rahmen des **Störungsdienstes** verpflichtet sich der Auftragnehmer nach Benachrichtigung durch den Auftraggeber die Ursache auftretender Störungen an der Anlage zu ermitteln und zu beseitigen.

### § 2 Wartungsdienst

- (1) Die **Hauptüberprüfung** der Hard- und Software erfolgt viermal jährlich (1 x pro Quartal) und ist während der Öffnungszeiten des Auftragnehmers (Montag – Freitag 09.00 Uhr - 17.00 Uhr) durchzuführen.
- (2) Die Terminvereinbarung erfolgt auf Vorschlag des Auftragnehmers.
- (3) Terminverschiebungen müssen mindestens 5 Tage vor dem geplanten Termin schriftlich vom Auftraggeber erfolgen. Der neue Termin muss dann von dem Auftragnehmer bestätigt werden.

Kann der Auftragnehmer einen vereinbarten Wartungstermin im Sonderfall nicht wahrnehmen, ergibt sich daraus für den Auftraggeber aus keinem Rechtsgrund ein Anspruch. Der Auftraggeber muss jedoch von dem Auftragnehmer über diese Terminverschiebung in Kenntnis gesetzt werden.

- (4) Die Leistungen werden vor Ort in den Geschäftsräumen des Auftraggebers durchgeführt.
- (5) Werden bei der Ausführung des Wartungs- oder des Störungsdienstes Mängel, bzw. weitere Mängel an der Anlage festgestellt, ist der Auftragnehmer verpflichtet, den Auftraggeber auf diese Mängel hinzuweisen.
- (6) Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer für die Durchführung der Wartungsarbeiten ungehinderten Zugang zur Wartungsanlage zu gewähren.
- (7) Darüber hinaus erfolgt vom Unternehmen des Auftragnehmers aus eine **permanente Überprüfung** der Personal-Computer in einem Gesamtnetzwerk. Hierzu wird auf dem PC des Auftraggebers ein Fernüberwachungsprogramm installiert, welches dem Auftraggeber eine automatische Meldung übermittelt, wenn Prozesse nicht den gewünschten Verlauf nehmen bzw. bestimmte Schwellenwerte nicht eingehalten werden, die für einen ordnungsgemäßen Prozessverlauf erforderlich sind.

Im Rahmen der dauerhaften Überprüfung erfolgt auch mit eigener Zweitsoftware des Auftragnehmers eine Überprüfung des Wartungsgegenstandes auf Viren und sonstige Schadsoftware.

Wird auf einem der unter diesem Unterpunkt dargestellten Wege eine Störung gemeldet, so wird sich der Auftragnehmer nach Anmeldung und Freigabe durch den Auftraggeber, bzw. durch den einzelnen Benutzer beim Auftraggeber, auf den PC des Anwenders aufschalten, dem Benutzer Hilfestellung bei der Behebung des Fehlers geben oder den Fehler selbst mittels Fernsteuerung (Remote-Desktop) beheben; **Fernwartung!**

- (8) Für den Fall des Bedarfs der individuellen Kontaktaufnahme durch den Auftraggeber stellt der Auftragnehmer ihm ein Benachrichtigungssystem, den sog. **Chat Client**, zur Verfügung. Hierbei handelt es sich um eine Online-Kommunikation zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer, die der Zugriffsmöglichkeit Dritter verwehrt ist

- (9) Der Installation der für die Ziffern (7) und (8) erforderlichen Software auf dem PC des Auftraggebers, stimmt der Auftraggeber hiermit ausdrücklich zu. Die Software wird im Rahmen dieses Vertrages vom Auftragnehmer kostenlos zur Verfügung gestellt und installiert.
- (10) Zu Beginn des Vertragsverhältnisses sowie bei jeder Hauptüberprüfung erfolgt eine Inventarisierung der einzelnen PCs und des Servers durch Auswertung von Konfigurationsparametern und Übermittlung an den Server (**Inventur**).

### § 3 Störungsdienst

- (1) Teilt der Auftraggeber dem Auftragnehmer während der Öffnungszeiten (§ 2 Abs. 1) telefonisch, per E-Mail oder per Chat Client eine Störung am Wartungsgegenstand mit, so sichert der Auftragnehmer dem Auftraggeber zu, noch während der Öffnungszeiten spätestens jedoch innerhalb von 4 Stunden seit der Mitteilung zu reagieren.

Diese Reaktionszeit gilt als eingehalten, sobald der Auftragnehmer seinerseits den Auftraggeber telefonisch, per E-Mail oder per Chat Client kontaktiert hat.

- (2) Außerhalb der Öffnungszeiten steht dem Auftraggeber ausschließlich die Notfallrufnummer **0151/25210200** zur Verfügung, in der der Auftragnehmer täglich mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen von 08.00 Uhr – 22.00 Uhr erreichbar ist.
- (3) Im Falle der Meldung einer Störung ist der Auftragnehmer berechtigt zunächst per Fernwartung zu versuchen, die Störung zu beseitigen. Sollte die Störung per **Fernwartung** nicht zu beheben sein, wird der Auftragnehmer zunächst vor Ort den Mangel beseitigen. In letzter Konsequenz erfolgt notfalls eine Reparatur nach Mitnahme des Wartungsgegenstandes beim Auftragnehmer.

#### **§ 4 Ersatz-PC ohne Zubehör (Peripherie-Geräte, wie Maus, Drucker, Tastatur, Bildschirm, Fax)**

- (1) Sollte ein auftretender Hardwaredefekt am Wartungsgegenstand aufgrund einer Prognose nicht binnen drei Tagen zu beheben sein oder dauert die Fehlerbehebung länger als drei Arbeitstage, so stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber für die Dauer der Ausfallzeit ein adäquates Ersatzgerät zur Verfügung.
- (2) Für die Aufstellung und Einrichtung des PC inklusive eines Basis-Betriebssystems werden vom Auftragnehmer keine Kosten erhoben.
- (3) Die Installation einer kundenspezifischen Software ist gesondert nach allgemeinen Verrechnungsgrundsätzen zu vergüten.
- (4) Die Anzahl der zur Verfügung gestellten Ersatzgeräte ist beschränkt auf maximal einen Server und zwei PCs.

#### **§ 5 Datenschutz**

- (1) Kopien der Daten dürfen nur nach Zustimmung des Auftraggebers hergestellt werden und müssen im Unternehmen verbleiben. Auch ausgetauschte Teile (Bsp. Festplatte) müssen im Unternehmen des Auftraggebers verbleiben oder dürfen/ müssen nur nach Rücksprache durch den Auftraggeber unbrauchbar gemacht werden.
- (2) Bei Wartung außerhalb der Geschäftsräume des Auftraggebers verpflichtet sich der Auftragnehmer, die Daten vor dem Zugriff Unbefugter zu schützen.
- (3) Zum Schutz des Dienstgeheimnisses verpflichtet sich der Auftraggeber, die Wartung bestmöglich so zu gestalten, dass keine personenbezogenen oder dienstlichen Daten sichtbar werden.
- (4) Für Verletzung von datenschutzrechtlichen Bestimmungen haftet ausschließlich der Auftraggeber nach den gesetzlichen Bestimmungen.

## § 6 Vergütung

- (1) Für Wartungsarbeiten im Sinne des § 2 sowie Störungsbeseitigungen durch Fernwartung (§ 2 Abs. 7, § 3 Abs. 3) wird eine monatliche Vergütung von XX,XX € (zzgl. der gesetzl. Mehrwertsteuer) vereinbart. Die Vergütung ist jeweils im Voraus zum ersten eines Monats fällig.
  - (a) Eingeschlossen sind in dieser Vergütung sämtliche Lohn- und Lohnnebenkosten für die Pflege des zu wartenden Gegenstandes sowie der für die Wartung erforderlichen Soft- und Hardware (§ 2 Abs. 7, 8) einschließlich der Kosten für Kleinstmaterialien beim quartalsmäßigen Wartungsdienst.
  - (b) Kleinstmaterialien im Rahmen des quartalsmäßig durchzuführenden Wartungsdienstes sind solche, deren Wert je Einzelstück (5,00 €), insgesamt jedoch pro Wartungstermin den Betrag in Höhe von 30,00 € nicht übersteigt. Bei Überschreiten dieser Grenzen ist der anfallende Mehrbetrag in voller Höhe zu vergüten.
  - (c) Die Durchführung der Fernwartung ist kostenfrei.
- (2) Die Kosten für die Beseitigung von Störungen (§ 3) – sowohl Lohn- als auch Materialkosten - sind vom Auftraggeber an den Auftragnehmer gesondert nach den üblichen betrieblichen Preisen unter Berücksichtigung nachfolgender Rabattierung zu vergüten.

Auf Lohnkosten wird dem Auftraggeber ein Skonto von 15% und auf Materialkosten in Höhe von 2% gewährt.

### B. Vertragsdauer

- (1) Dieser Vertrag wird für die Dauer von einem Jahr geschlossen. Er verlängert sich im Anschluss daran jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einem Vertragspartner drei Monate vor Ablauf des Jahres schriftlich gekündigt wird.
- (2) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung wird hierdurch nicht berührt.

## **C. Haftung, Schadensminderungspflicht, Vertragsstrafen**

### **§ 1 Haftung**

- (1) Der Auftragnehmer haftet in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit von ihm oder einer seiner Vertreter oder Erfüllungsgehilfen nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- (2) Im Übrigen haftet der Auftragnehmer nur wegen der Verletzung des Lebens des Körpers oder der Gesundheit oder wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatzanspruch wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Haftung für Schäden durch den Wartungsgegenstand an Rechtsgütern des Auftraggebers ist jedoch ausgeschlossen. Die Regelungen der Sätze 2 und 3 dieses Absatzes gelten nicht, soweit Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt oder wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird.
- (3) Die Regelung des vorstehenden Absatzes 1 erstreckt sich auf Schadensersatz neben der Leistung und Schadensersatz statt der Leistung, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Mängeln, der Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis oder aus unerlaubter Handlung. Sie gilt auch für den Anspruch auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen. Die Haftung für Verzug sowie für Unmöglichkeit richten sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

### **§ 2 Schadensminderungspflicht**

- (1) Sofern Schäden aus einer Vertragsverletzung der anderen Partei absehbar sind, hat die jeweils andere Partei den Vertragspartner hierüber und über den voraussichtlichen Umfang sowie absehbare Schadensminderungs- und Schadensbehebungsmaßnahmen zu informieren.

- (2) Maßnahmen zur Abwendung oder Behebung von Schäden sind, sofern sie nicht zwingend sofort durchgeführt werden müssen, jeweils im Vorfeld der jeweils anderen Partei mitzuteilen. Sofern der jeweils anderen Partei Möglichkeiten zur Schadensminderung ersichtlich oder möglich sind, hat sie die anzeigende Partei hierauf hinzuweisen.

### **§ 3 Vertragsstrafen, Schadenspauschalierungen und Zinsen**

- (1) Vertragsstrafen und Schadenspauschalierungen bestehen nicht.
- (2) Die Zinshöhe etwaig zu zahlender Zinsen beläuft sich gegenüber einem Unternehmer auf 8 Prozentpunkte/ gegenüber einem Verbraucher auf 5 Prozentpunkte über dem jeweils geltenden Basiszinssatz. Zinsen fallen ab Fälligkeit der jeweiligen Forderung an, einer gesonderten Mahnung bedarf es hierfür nicht.

## **C. Schlussbestimmungen**

### **§ 1 Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

- (1) Auf diesen Vertrag ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland anwendbar.

Gerichtsstand ist der Sitz der gewerblichen Niederlassung des Auftragnehmers, soweit nicht gesetzlich zwingend etwas vorgeschrieben ist.

### **§ 2 Nebenabreden, Änderungen, Salvatorische Klausel**

- (1) Nebenabreden zu diesem Vertrag wurden nicht getroffen.

- (2) Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für eine Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.
- (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein, so verpflichten sich die Vertragspartner, anstelle der unwirksamen beziehungsweise undurchführbaren Bestimmung unverzüglich eine neue Bestimmung zu treffen, die in ihren Wirkungen der unwirksamen beziehungsweise undurchführbaren Bestimmung möglichst nahe kommt.

-----  
(Ort, Datum)

-----  
(Auftraggeber)

-----  
(Ort, Datum)

-----  
(Auftragnehmer)