

EDV-Servicevertrag

Zwischen

Herrn/Frau/Firma: Roland Luthardt (Harzers EDV-Service)
Leipziger Straße 36 d
06188 Landsberg

- im folgenden Servicegeber genannt -

und

Herrn/Frau/Firma:

- im folgenden Servicenehmer genannt -

wird folgender Vertrag geschlossen:

§ 1 Vertragsgegenstand

Der Servicegeber übernimmt die Pflege und die Wartung der EDV-Anlage des Servicenehmers inklusive der auf der EDV-Anlage installierten Standardsoftware.

Im Servicevertrag ist die regelmäßige Sicherung der auf der EDV-Anlage des Servicenehmers vorhandenen Datenbestände auf geeignete externe Datenträger, die, sofern der Servicenehmer nicht über geeignete eigene Sicherungsmedien verfügt, vom Servicegeber leihweise zur Verfügung gestellt werden, inbegriffen.

§ 2 Beratung

1. Während der Vertragslaufzeit hat der Servicenehmer Anspruch auf Beratung durch den telefonischen Hilfsdienst/Online-Hilfsdienst des Servicegebers, welcher montags bis freitags von 17:00 bis 20:00 Uhr und Sa./So. von 08:00 bis 18:00 Uhr unter der Rufnummer 034602-42 94 33 oder unter der Domainadresse <http://www.harzer-online.de> erreichbar ist. Ausnahmen von dieser Regelung, insbesondere sofern sie den Zeitraum Montag bis Freitag betreffen, sind grundsätzlich nicht zulässig.

2. Der Servicegeber berücksichtigt die Grundsätze ordnungsgemäßer Berufsausübung sowie den neuesten Stand von Wissenschaft und Technik. Er informiert sich insbesondere über die technischen Entwicklungen, die den Aufgaben und Interessen seines Servicenehmers entsprechen. Der Servicegeber wählt eine zweckmäßige und wirtschaftliche Lösung.

§ 3 Instandhaltung

Eine vorbeugende regelmäßige Inspektion führt der Servicegeber nach vorheriger Absprache und/oder während der vereinbarten Intervalle durch. Daneben überprüft und wartet er bei Hardware die wesentlichen Gerätefunktionen und Verschleißteile. Er tauscht defekte oder nicht mehr voll funktionsfähige Verschleißteile aus^[1].

[1] Ersatz für defekte oder nicht mehr funktionsfähige Hardware ist durch den Servicenehmer bereit zu stellen oder wird durch den Servicegeber im Auftrag des Servicenehmers beschafft.

Bei Software kontrolliert der Servicegeber die wesentlichen Funktionen der eingesetzten Computerprogramme und die Datenbestände auf ihre Betriebsbereitschaft. Die vom Nutzer verwandten Begleitunterlagen überprüft er auf Vollständigkeit und Aktualität

§ 4 Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft

1. Erhält der Servicegeber eine telefonische Nachricht über eine Störung der Betriebsbereitschaft der EDV-Anlage, beseitigt er die eingetretene Störung. Er stellt die Betriebsbereitschaft der Bestandteile der EDV-Anlage und der Software wieder her.
2. Der Servicenehmer versucht, kleine Störungen nach telefonischen Hinweisen durch den Servicegeber zu beseitigen. Gelingt das nicht oder liegt keine kleine Störung vor, macht der Servicegeber eine Online-Diagnose. Er versucht, die Störung auf diesem Wege zu beseitigen. Gelingt das nicht, führt der Servicegeber die erforderlichen Arbeiten durch seine Mitarbeiter vor Ort durch. Die Reaktionszeit für eine erste Inspektion vor Ort darf **10** Stunden ab Eingang der Nachricht nicht überschreiten.

§ 5 Fehlerbeseitigung

1. Fehlerbeseitigungen, Instandhaltungs- und/oder Instandsetzungsmaßnahmen, die außerhalb der in diesem Vertrag vereinbarten Wartungsintervalle notwendig werden, sind gesondert zu vergüten, soweit und solange ein inhaltsgleicher Nacherfüllungsanspruch aus den vereinbarten Wartungsintervallen nicht besteht.
2. Die Wartungsintervalle belaufen sich, nach jeweiliger terminlicher Absprache, auf jeweils eine Sitzung pro Monat vor Ort, jeweils an einem, zwischen den Vertragspartnern individuell vereinbarten Tag des jeweiligen Monats **oder über Fernzugriff (Remotezugriff) von der EDV-Anlage des Servicegebers aus**. Während der Wartungsintervalle erfolgt die standardmäßige Systempflege, Aktualisierung der installierten Sicherheitssoftware sowie eine Datensicherung aller relevanten Bewegungsdaten auf geeignete externe Datenträger. Die Datenträger werden vom Servicenehmer bereitgestellt. Die Sicherungsdiensträger werden zur Gewährleistung der Ausfallsicherheit vom Servicenehmer räumlich getrennt vom Standort der EDV-Anlage aufbewahrt und sind im Falle eines Datenverlustes auf der Anlage vom Servicenehmer vorzuhalten.
3. Zur Fehlerbehebung gehört die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie die Behebung des Fehlers oder, soweit dies mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist, die Herstellung der Betriebsbereitschaft der Software durch Darstellung einer Umgehungslösung. Sonstige Mängel werden vom Pflegedienst behoben, soweit dies mit vertretbarem Aufwand möglich ist. Vertretbarer Aufwand liegt nicht vor, wenn der Mangel nur durch Neuinstallation wesentlicher Teile der Software, oder des gesamten Programms/Programmpaketes behoben werden kann. **In einem solchen Falle ist der zeitliche Aufwand gesondert zu vergüten.**
4. Der Servicegeber wird die Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung entweder vor Ort beim Servicenehmer oder in den eigenen Räumlichkeiten erbringen.
5. Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung werden in Absprache mit dem Servicenehmer zu den vereinbarten Zeiten erbracht und sind gesondert zu vergüten. Ein Anspruch auf Abschluss einer solchen Vereinbarung besteht nicht.
6. Zusätzlich leistet der Servicegeber einen vorbeugenden Pflegedienst zur Beseitigung von Fehlern und sonstigen Mängeln, die auf Grund der von dem Servicegeber gewonnenen Erfahrungen an der Software, unabhängig von der Nutzung durch den Servicenehmer, auftreten können. Dies beinhaltet auch die regelmäßige Prüfung und Nutzung des Update-Services des Softwareherstellers bei Betriebssystemen, die die Systemsicherheit und Datenintegrität gewährleisten. Bei gravierenden Fehlern kann der Servicegeber verlangen, dass der Servicenehmer der Fehlerbeseitigung auch vorher zustimmt.

§ 6 Pflege

1. Der Servicegeber hält die Betriebsbereitschaft der Computerprogramme und Dateien auf der EDV-Anlage des Servicenehmers aufrecht. Dazu beseitigt er Mängel, aufgetretene Störungen und passt die Funktionen der/des Computerprogramme/s an die Belange des Servicenehmers an. Er installiert neue Computerprogramme. Er weist den Servicenehmer in die Programmfunktionen neuer Computerprogramme ein. Bei Bedarf setzt er auch die Hardware instand, auf der die Software installiert ist.

Ausschluss der Pflege

1. Nicht in den Pflegeleistungen enthalten sind:

- a) Pflegedienst außerhalb der in § 5.2 geregelten Perioden der Pflegebereitschaft;
- b) Pflege für Software, die nicht unter den in der Programmdokumentation vorgegebenen Einsatzbedingungen, insbesondere unter einem anderen als standardmäßig installiertem Betriebssystem genutzt wird (der Pflegedienst wird ausschließlich für MICROSOFT © Betriebssysteme gewährleistet);
- c) Pflegedienst für Software, die durch Eingriffe des Servicenehmers oder Dritter verändert wurde;
- d) Pflegedienst für Software, die durch sich selbst vervielfältigende Programme (Viren) verändert wurde;
- e) Pflegedienst für Softwareteile, deren Funktion von anderen EDV-Programmen abhängt, es sei denn, zwischen dem Servicegeber und dem Servicenehmer besteht ein Pflegevertrag auch für diese anderen EDV-Programme.

2. In der Pflegegebühr gleichfalls nicht enthalten sind Pflegearbeiten, die erforderlich werden, weil in der Programmdokumentation vorgegebene Anweisungen zur Bedienung der Software durch den Servicenehmer nicht eingehalten wurden oder die durch andere Formen der Fehlbedienung oder durch fahrlässige oder vorsätzliche Beschädigung oder Veränderungen der Software oder der maschinenlesbaren Aufzeichnungsträger, auf denen die Software enthalten ist, verursacht worden sind.

3. Zusätzliche Leistungen wird der Servicegeber auf Grund besonderer Vereinbarungen mit dem Servicenehmer unter Zugrundelegung der üblichen Vergütungssätze erbringen.

4. Der Servicegeber ist nur dann zur Erbringung der Pflegeleistungen verpflichtet, wenn der Servicenehmer die zur Leistungserbringung erforderlichen Voraussetzungen schafft und aufrecht erhält (Obliegenheiten des Servicenehmers). Zu den Obliegenheiten gehören insbesondere:

a) **Gewährung des Zugriffs zum System und zur Programmbibliothek (ggf. incl. Remote-Zugriff vom System des Servicegebers aus) des Servicenehmers, soweit dies für Pflegearbeiten erforderlich ist;**

b) **Zur Verfügung Stellung der erforderlichen Maschinenzeit sowie von Datenträgern, anderem Ge- und Verbrauchsmaterial, Dokumentation und Arbeitsmitteln;**

c) **Wird ein Zugang zum Internet über einen entsprechenden ISP (Internet Service Provider) durch den Servicegeber vermittelt und installiert, erstrecken sich die Serviceleistungen auch auf die Konfiguration und Pflege aller mit dem Internetzugang im Zusammenhang stehenden Funktionen. Diese Serviceleistungen sind inclusive. In diesem Falle hat der Servicenehmer dem Servicegeber die personalisierten, vertraulichen Zugangsdaten für den Internetzugang zur Verfügung zu stellen, damit dieser die erforderlichen Pflege- und/oder Konfigurationsaufgaben realisieren kann. Für die Gewährleistung der in einem solchen Falle notwendigen Wahrung der Privatsphäre des Servicenehmers, und der Datensicherheit gelten die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes der Bundesrepublik ohne jegliche Einschränkungen (siehe auch § 9 dieses Vertrages)**

c) **Einhalten der gemeinsam vereinbarten Richtlinien über die Benutzung von Softwaresystemen, Dokumentation von Ausnahmezuständen und Fehlermeldungen.**

5. Erbringt der Servicegeber Pflegeleistungen und es stellt sich im Nachhinein heraus, dass diese nur wegen Nichtbeachtung von Obliegenheiten des Servicenehmers erforderlich waren, ist der Servicegeber berechtigt, diese Leistungen nach den üblichen Vergütungssätzen abzurechnen. Sind wegen der Obliegenheitsverletzungen weitere Pflegeleistungen erforderlich, bedarf die weitere Tätigkeit des Servicegebers einer gesonderten Vereinbarung zwischen den Parteien; der Servicegeber ist zum Abschluss einer entsprechenden Vereinbarung nicht verpflichtet.

§ 6 Vergütung

1. Der Servicegeber erhält für seine im Rahmen dieses Vertrages geschuldete Tätigkeit eine monatliche Pauschale in Höhe von .20,- € (zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer) zahlbar auf das folgende

Konto:

bei der

mit der BLZ:

Das Entgelt ist jeweils zum Ersten eines lfd. Monats im Voraus fällig^[2], erstmals am:

Die Zahlung kann, auf Wunsch des Servicenehmers auch in folgender Weise erfolgen:

Jährlich*

Vierteljährlich*

Halbjährlich*

***(zutreffendes ankreuzen – bei keiner Auswahl gilt die mtl. Zahlungsweise)**

...und ist jeweils zum ersten Werktag des vereinbarten Zahlungszeitraumes im Voraus^[2] fällig.

Erstmals am _____

2. Zusatzleistungen des Servicegebers werden nach Stundenaufwand zum Stundensatz (Pauschale)

von .20,- € (zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer) abgegolten.

Reisekosten und Spesen gelten als mit der Pauschale abgegolten.

§ 7 Vertragsdauer

Das Dienstverhältnis beginnt

Am _____ und ist erstmals

zum _____ kündbar.

Es verlängert sich jeweils um 1 Jahr

wenn es nicht mit einer Frist von 4 Wochen

zum Zum Vertragsende gekündigt wird. Die Kündigungserklärung ist schriftlich abzugeben.

§ 8 Haftung

1. Eine Haftung des Servicegebers für Schäden, die durch unberechtigte Eingriffe Dritter entstehen, ist ausgeschlossen.
2. Der Servicegeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit von Lizenz- und/oder anderweitiger Software. Dazu gehört bspw. Freeware und/oder Shareware.
3. Der Servicenehmer verpflichtet sich, die Inhalte der Dateien vor der Anwendung zu überprüfen. Für eine regelmäßige, ordnungsgemäße Datensicherung sorgt der Servicegeber.

[2] bei Nichtzahlung oder nicht pünktlicher Zahlung entfällt der Anspruch auf die im Vertrag vereinbarten Serviceleistungen.

§ 9 Datenschutz

1. Der Servicenehmer ist dafür verantwortlich, dass die bei ihm vorhandenen Datenverarbeitungsanlagen und Datenbestände den Anforderungen der geltenden Datenschutzgesetze und -vorschriften entsprechen. Dies gilt insbesondere, soweit die Erhebung, Verarbeitung, Veränderung, Übermittlung und Löschung von Daten bzw. Datenbeständen betroffen sind.
2. Der Servicegeber verpflichtet sich, im Rahmen seiner Vertragsleistungen nicht gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen zu verstoßen. Er ist gemäß § 5 Bundesdatenschutzgesetz zur Verschwiegenheit gegenüber Jedermann verpflichtet. Zuwiderhandlungen haben strafrechtliche Konsequenzen gegen den Servicegeber zur Folge, die der Servicenehmer bei grob fahrlässigen und/oder vorsätzlichen Verstößen gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen jederzeit bei den zuständigen Behörden geltend machen kann.
3. Beide Parteien haben über alle ihnen bekannt gewordenen geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln.

§ 10 Schlussbestimmungen

1. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die geforderte Schriftform ist auch bei Übermittlung von Änderungs- und/oder Zusatzvereinbarungen in digitaler Form, z.B. über E-Mail, gegeben. **Beide Vertragspartner sind verpflichtet, bei vertragsrelevantem Schriftverkehr über E-Mail, die gesetzlichen Bedingungen über die Aufbewahrungspflicht einzuhalten, bzw. derartige E-Mails, zum Schutz vor etwaigem Datenverlust, wenigstens in einem Exemplar auszudrucken und aufzubewahren.**
2. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages berührt nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Die Parteien verpflichten sich, anstelle einer unwirksamen Bestimmung eine gültige Vereinbarung zu treffen, deren wirtschaftlicher Erfolg dem der unwirksamen so weit wie möglich entspricht.

(Ort, Datum, Unterschriften)

Servicegeber

Servicenehmer