

EDV-Servicevertrag

Zwischen

Herrn/Frau/Firma: Roland Luthardt
Leipziger Straße 36 d
06188 Landsberg

- im folgenden Servicegeber genannt -

und

Herrn/Frau/Firma:

- im folgenden Auftraggeber genannt -

wird folgender Vertrag geschlossen:

§ 1 Vertragsgegenstand

- a) Der Servicegeber übernimmt die Pflege und die Wartung der EDV-Anlage des Auftraggebers inclusive der auf der EDV-Anlage installierten Standardsoftware.
- b) Der Servicegeber stellt dem Auftraggeber über sein Lokales Netzwerk (LAN) einen Highspeed-Internetzugang (mind. 1024 kbit/sec.) über DSL zur Verfügung. Der Servicegeber garantiert dem Auftraggeber einen ständig, rund um die Uhr verfügbaren Internetzugang. Das Gesamtübertragungsvolumen (Traffic) der Internetverbindung beträgt 5 Gigabyte. Bei durch den Auftraggeber verursachter Überschreitung des monatlichen Übertragungsvolumen fallen für diesen Zusatzkosten entsprechend der Tariftabelle der 1&1 Internet AG an. Die Nachweisführung bei Überschreiten des Übertragungsvolumens obliegt dem Servicegeber.
- c) 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 Auftraggeber Anspruch auf Beratung durch den telefonischen Hilfsdienst/Online-Hilfsdienst des Servicegebers, welcher montags bis freitags von ... bis ... Uhr unter der Rufnummer/unter der Domainadresse <http://www.harzer-online.de> erreichbar ist. Der Hilfsdienst ist jedoch kein Ersatz für die Anwenderschulung und die Überlassung der Dokumentationen.

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 Auftraggebers 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. 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 Instandsetzung

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 her.
2. Der Auftraggeber 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 Wartungssitzung pro Monat vor Ort, jeweils am ersten Montag 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 Sicherungsdatenträger 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 Programmes/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 Auftraggeber 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 Auftraggeber, 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 Auftraggeber der Fehlerbeseitigung auch vorher zustimmt.

§ 6 Pflege

1. Der Servicegeber hält die Betriebsbereitschaft der Computerprogramme und Dateien auf der EDV-Anlage des Auftraggebers aufrecht. Dazu beseitigt er Mängel, aufgetretene Störungen und passt die Funktionen der/des Computerprogramme/s an die Belange des Auftraggebers an. Er installiert neue Computerprogramme. Er weist den Auftraggeber 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 Auftraggebers 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 Auftraggeber 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 Auftraggeber 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 Auftraggeber unter Zugrundelegung der üblichen Vergütungssätze erbringen.

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

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

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

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

5. Erbringt der Servicegeber Pflegeleistungen und es stellt sich im nachhinein heraus, dass diese nur wegen Nichtbeachtung von Obliegenheiten des Auftraggebers 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,- €** pro betreutem Gerät plus **5,- €** für die Bereitstellung des Internetanschlusses über das LAN des Servicegebers, zzgl. 16 % Ust., zahlbar auf das folgende

Konto:

bei der Stadt- und Saalkreissparkasse Halle

mit der BLZ:

Das Entgelt ist jeweils zum Ersten eines Monats fällig, 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 fällig.

Erstmals am _____

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

von 20,- €, zzgl. 16 % Ust. 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 **14 Tagen**

zum **Jahresende** gekündigt wird. Die Kündigungserklärung ist schriftlich abzugeben.

Die Kündigung durch den Servicenehmer ist während der Vertragslaufzeit jedoch jederzeit jeweils zum Quartalsende möglich. Die Kündigungsfrist beträgt 14 Tage. Ggf. werden über einen Kündigungstermin hinaus bereits gezahlte Servicehonorare zurückerstattet.

§ 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 Auftraggeber verpflichtet sich, die Inhalte der Dateien vor der Anwendung zu überprüfen. Für eine regelmäßige, ordnungsgemäße Datensicherung sorgt der Auftragnehmer.

§ 9 Datenschutz

1. Der Auftraggeber 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.
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.

Halle/Saale, den

(Ort, Datum, Unterschriften)

Servicegeber

Servicenehmer