

Service- und Wartungsvertrag

zwischen

<FIRMA>

<STRASSE> <Hausnummer>

<PLZ> <ORT> / <LAND>

im Folgenden Auftraggeber genannt

und

Unified Solution GmbH
Heppenheimer Str. 9
65203 Wiesbaden

im Folgenden Auftragnehmer genannt.

1. Vertragsgegenstand

Der Auftragnehmer stellt im Falle der Störung, für die in der **Anlage B** aufgeführten Geräte und Anlagen samt installierter Software, die telefonische Erreichbarkeit innerhalb der normalen Geschäftszeiten sicher. Die **Anlage B** ist Bestandteil dieses Vertrages.

2. Umfang der Hardwarewartung / Softwarepflege

Der Auftragnehmer erbringt außerhalb seiner Mängelhaftungsverpflichtung aufgrund des Kaufvertrags vom 27.12.2017 folgende Leistungen:

2.1. Die Hardwarewartung umfasst die Instandhaltung und Instandsetzung. Dies betrifft auch die jeweilige auf den Geräten installierte Software (Firmware). Die Softwarepflege umfasst:

2.1.1. Beseitigung von reproduzierbaren Konfigurationsfehlern.

2.1.2. Telefonische und schriftliche Beratung hinsichtlich der im Einsatz befindlichen Software während der Geschäftszeiten.

2.2. Der Auftragnehmer verpflichtet sich wenn möglich, alle anfallenden Geräte- und Anlagenschäden an Werktagen zwischen 09.00h und 18.00h zu beheben.

2.3. Die Parteien vereinbaren den nachfolgenden Service-Level:

- 2.3.1. Service-Level Basic
- 2.3.2. Service-Level Comfort
- 2.3.3. Service-Level Advanced
- 2.3.4. Service-Level Premium

Der Umfang der Servicevereinbarung richtet sich nach **Anlage A** zu diesem Vertrag (die Bestandteil des Vertrags ist). Das Entgelt richtet sich nach Ziffer 5.1. des Vertrags.

3. Nicht geschuldete Leistungen

3.1. Nach diesem Service- und Wartungsvertrag besteht, vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Einzelfall, kein Anspruch auf die folgenden Leistungen:

- 3.1.1. Hardware-Austausch außerhalb der Garantie bei Defekt eines Endgerätes.
- 3.1.2. Information über verfügbare Software-Updates und deren Installation.
- 3.1.3. Anpassung der Software an eine geänderte Hard- oder Softwareumgebung einschließlich der Anpassung an veränderte Betriebssysteme.
- 3.1.4. Die Anpassung der Software an gesetzliche / sonst wie hoheitliche Anforderungen.
- 3.1.5. Die Behebung von Mängeln, die vom Auftraggeber oder von Dritten verursacht wurden einschließlich der Ablaufstörungen durch Soft- und Hardware Dritter.
- 3.1.6. Vor-Ort-Wartung und Vor-Ort-Service.
- 3.1.7. Lieferung, Installation und Austausch von Erweiterungen, Zusatzeinrichtungen und Zubehör, sowie die Implementierung weiterer Amtsanschlüsse in das Telefonsystem.
- 3.1.8. Umstellung und Standortwechsel sowie die deswegen erforderliche Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft.
- 3.1.9. Beseitigung von Schäden bei Verschleiß und Verbrauchskomponenten, sowie Schäden, die durch mutwillige Zerstörung, Einfluss Dritter oder durch höhere Gewalt entstanden sind.
- 3.1.10. Garantierte Rückmeldung telefonisch / per Email zur aktuellen Entstörung sowie bei abschließender Entstörung.

- 3.2. Die vorstehende Aufzählung ist nicht abschließend. Aus der fehlenden Nennung von Leistungen kann nicht geschlossen werden, dass diese Leistungen Gegenstand der vertraglichen Pflichten des Auftragnehmers sind. Die Rechte des Auftraggebers aufgrund der nach diesem Vertrag vom Auftragnehmer geschuldeten Haftung für Leistungsstörungen bleiben unberührt.
- 3.3. Der Auftragnehmer erklärt sich bereit, Leistungen, die nach diesem Vertrag nicht geschuldet sind, auf der Grundlage einer separaten Vereinbarung zu erbringen, wenn sein Betrieb auf derartige Leistungen eingerichtet ist.

4. Pflichten des Auftraggebers

- 4.1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer ungehinderten Zutritt zu den Geräten und Anlagen einzuräumen sowie alle für die Wartung erforderlichen Informationen und Dokumente zu beschaffen.
- 4.2. Zum Zwecke der Fernwartung hat der Auftraggeber den Zugriff des Auftragnehmers über eine gegen den unbefugten Zugriff Dritter geschützte Verbindung (Kommunikationsnetz, z.B. Internet) auf das in der **Anlage B** zu diesem Vertrag aufgeführte System und Komponenten zu ermöglichen. Sollte eine Fehlerbehebung nicht möglich sein, da der Auftraggeber diesen Zugriff des Auftragnehmers nicht ermöglicht hat und als Folge hiervon ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich werden, berechnet der Auftragnehmer diesen gemäß Ziffer 5.1. letzter Absatz.
- 4.3. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer Standortänderungen, Umbauten oder Änderungen, die nicht durch den Auftragnehmer oder einen von ihm beauftragten Partner durchgeführt worden sind, unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
- 4.4. Störungen an Geräten und Anlagen sowie Softwareprobleme sind vom Auftraggeber unverzüglich telefonisch oder per Email dem Auftragnehmer zu melden. Zu diesem Zweck werden in **Anlage C** zu diesem Vertrag alle notwendigen Kommunikationsarten und Hauptansprechpartner festgelegt. Störungen wird der Auftraggeber möglichst detailliert unter Beschreibung der Fehlersymptome schildern. Änderungen der **Anlage C** sind dem Vertragspartner unverzüglich mitzuteilen.
- 4.5. Der Auftraggeber wird unverzüglich nach Installation, Inbetriebnahme, Wartungsarbeiten, Mängelbeseitigungsarbeiten, oder sonstigen Eingriffen vom Auftragnehmer am TK-System, eine Überprüfung der Funktionsfähigkeit vornehmen und dem Auftragnehmer etwaige noch vorhandene Mängel telefonisch oder schriftlich mitteilen.

5. Service- und Wartungsgebühren / Aufrechnung des Auftraggebers

5.1. Die Wartungsgebühr beträgt monatlich

- € 50,00 für den Service-Level Basic,
- € 150,00 für den Service-Level Comfort,
- € 250,00 für den Service-Level Advanced und
- € 400,00 für den Service-Level Premium,

jeweils zuzüglich der jeweiligen gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

Dies gilt auch dann, wenn Leistungen vom Auftraggeber überhaupt nicht oder in geringerem Umfang als gemäß **Anlage A** im Vertrag enthalten in Anspruch genommen werden.

Erbringt der Auftragnehmer Vertragsleistungen, die über die nach Ziffer 2. in Verbindung mit der **Anlage A** vertraglich vereinbarten Leistungen hinausgehen, werden diese zusätzlich zu der Wartungsgebühr mit € 30,- netto pro angefangene ¼ Stunde, zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer, in Rechnung gestellt.

5.2. Auf ggf. anfallende Fahrtkosten weist der Auftragnehmer vor Aufnahme eines Vor-Ort-Termins im Einzelfall hin. Im Umkreis von 30 km von dem Hauptsitz des Auftragnehmers (Wiesbaden) und der Niederlassung (Bad Wildungen) aus, verstehen sich Fahrtkosten als Inklusivleistung des Service- und Wartungsvertrags.

5.3. Die Zahlung der Wartungsgebühr erfolgt jährlich im Voraus nach Rechnungsstellung durch den Auftragnehmer.

5.4. Der Auftraggeber kann gegenüber Vergütungsansprüchen des Auftragnehmers nach diesem Vertrag nur mit rechtskräftig festgestellten, unbestrittenen oder vom Auftragnehmer anerkannten Forderungen aufrechnen.

6. Vertragsdauer und Kündigung

6.1. Der Vertrag beginnt am 27.12.2017 und wird zunächst für die Dauer von einem Jahr (Mindestlaufzeit) geschlossen. Beide Parteien sind berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Mindestlaufzeit zu kündigen. Soweit keine Kündigung erfolgt, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr, wenn nicht

spätestens drei Monate vor ihrem jeweiligen Ablauf gekündigt wird. Die Kündigung bedarf der Schriftform. Entscheidend ist der Zugang des Kündigungsschreibens.

6.2. Das Recht beider Parteien, den Vertrag fristlos aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt unberührt.

7. Sonderkündigungsrecht bei Ende des Lebenszyklus

Der Auftragnehmer kann diesen Vertrag schriftlich unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines jeden Kalenderquartals kündigen, wenn der Auftraggeber ein Angebot des Auftragnehmers ablehnt, gegen angemessenes Entgelt auf eine aktuelle Version / Ausführung von Hard- oder Software umzusteigen und für die beim Auftraggeber im Einsatz befindliche vertragsgegenständliche Hard- oder Software der Lebenszyklus abgelaufen ist. Der Lebenszyklus hier vertragsgegenständlicher Hard- und Software endet zwei Jahre nach der letzten Auslieferung / Installation bei einem Kunden.

8. Haftung und Pflichtverletzungen

8.1. Der Auftragnehmer haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalspflicht) verletzt wird oder ein Fall des Verzugs oder der Unmöglichkeit vorliegt. Im Fall einer Haftung aus leichter Fahrlässigkeit wird diese Haftung auf solche Schäden begrenzt, die vorhersehbar bzw. typisch sind. Eine Haftung für das Fehlen der garantierten Beschaffenheit, wegen Arglist, für Personenschäden, Rechtsmängel, nach dem Produkthaftungsgesetz und dem Bundesdatenschutzgesetz bleibt unberührt.

8.2. Im Fall einer Inanspruchnahme des Auftragnehmers aus Gewährleistung oder Haftung ist ein Mitverschulden des Anwenders angemessen zu berücksichtigen, insbesondere bei unzureichenden Fehlermeldungen oder unzureichender Datensicherung. Unzureichende Datensicherung liegt insbesondere dann vor, wenn der Auftraggeber es versäumt hat,

durch angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Sicherungsmaßnahmen gegen Einwirkungen von außen, insbesondere gegen Computerviren und sonstige Phänomene, die einzelne Daten oder einen gesamten Datenbestand gefährden können, Vorkehrungen zu treffen.

- 8.3. Der Auftraggeber trägt selbst dafür die Verantwortung, dass aktuelle Datensicherung in geeigneter Form betrieben wird und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verloren gegangenen Daten gewährleistet ist.
- 8.4. Liegt aus der Sicht des Auftraggebers in der Leistungssphäre des Auftragnehmers eine Pflichtverletzung vor, so wird er vor gerichtlicher Geltendmachung, Minderung, Kündigung oder Aufrechnung den Auftragnehmer unter schriftlicher Setzung einer angemessenen Frist zur Behebung konkreter Beanstandungen auffordern.
- 8.5. Der Austausch von Peripherie – Hardware (Telefone, Adapter, etc.) richtet sich in Art, Umfang und Dauer des Austausches nach den Garantiebestimmungen des Herstellers.

9. Datenschutz und Geheimhaltung

- 9.1. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die bei ihm vorhandenen Datenverarbeitungsanlagen und Datenbestände dem jeweiligen Bundesdatenschutzgesetz, Landesdatenschutzgesetz sowie den jeweils geltenden Datenschutzsondervorschriften genügen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Daten und Datenbeständen.
- 9.2. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass er im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrages keine Handlungen vornimmt, die gegen bestehende Datenschutzbestimmungen verstoßen. Im Einzelfall stimmt sich der Auftragnehmer mit dem vom Auftraggeber zu benennenden Verantwortlichen für den Datenschutz (Datenschutzbeauftragter) ab.
- 9.3. Der Auftragnehmer wird seine Mitarbeiter und sonstige Erfüllungsgehilfen entsprechend § 5 BDSG auf das Datengeheimnis verpflichten.
- 9.4. Die Parteien verpflichten sich, über sämtliche im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhaltenen Informationen, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der anderen Partei, Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben oder auf sonstige Art zu verwerten. Diese Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung des Vertrages bestehen.

10. Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

Erfüllt der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nicht vollständig, nicht rechtzeitig oder in sonstiger Weise unkorrekt, so sind die Leistungspflichten des Auftragnehmers bis zum Zeitpunkt der Erbringung dieser Mitwirkungspflichten suspendiert.

11. Allgemeines

- 11.1. Der Auftraggeber kann Rechte aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers abtreten.
- 11.2. Nebenabreden bestehen nicht. Jegliche Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieser Schriftformklausel.
- 11.3. 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. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken des Vertrages.
- 11.4. Erfüllungsort für alle Leistungen des Auftragnehmers aus diesem Vertrag ist dessen Hauptsitz (Wiesbaden), es sei denn, die Erfüllung hat aus der Natur der Sache heraus an einem anderen Ort zu erfolgen.
- 11.5. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis ist – soweit der Besteller Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist –, der Hauptsitz des Auftragnehmers (Wiesbaden).
- 11.6. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Wiesbaden, den 27.12.2017

<ORT>, den 27.12.2017

(Unified Solution GmbH)

(Auftraggeber)

Anlage A zum Wartungsvertrag vom 27.12.2017

- Service-Level Basic -

Gemäß Ziffer 2.3. des Service- und Wartungsvertrags beauftragt der Auftraggeber den Service-Level „Basic“.

Umfang der Servicevereinbarung

Der Auftraggeber kann 60 Minuten kostenfreien telefonischen und Remote Service pro Monat in Anspruch nehmen. Darüberhinausgehender Service jeglicher Art wird zum regulären Stundensatz von € 120,- netto viertelstündlich abgerechnet.

In Absprache mit dem Auftraggeber wird ein Fernzugriff auf das jeweilige TK-System eingerichtet.

Ein Vor-Ort-Service ist nicht inklusive.

Service- und Wartungsgebühren

Die Wartungsgebühr beträgt gemäß Ziffer 5.1 des Service- und Wartungsvertrags monatlich € 50,00 zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

Wiesbaden, den 27.12.2017

<ORT>, den 27.12.2017

(Unified Solution GmbH)

(Auftraggeber)

Anlage A zum Wartungsvertrag vom 27.12.2017

- Service-Level Comfort -

Gemäß Ziffer 2.3 des Service- und Wartungsvertrags beauftragt der oben genannte Auftraggeber den Service-Level „Comfort“.

1. Umfang der Servicevereinbarung

Der Auftragnehmer erbringt die unter Ziffer 2 der Basisvereinbarung genannten Leistungen gemäß der Service- und Wartungsvereinbarung. Zusätzlich werden folgende Leistungen abweichend von Ziffer 3. „Nicht geschuldete Leistungen“ des Basisvertrages vereinbart:

- 1.1. Kostenfreier Hardwareaustausch innerhalb der Garantiezeit:
 - 1.1.1. Zwei Werktage bei TK-Systemen
 - 1.1.2. Nach Herstellervorgaben bei Endgeräten & Peripherie
- 1.2. Stellen eines Ersatzgerätes bei Verfügbarkeit ab Lager.
- 1.3. Installation verfügbarer Updates inklusive Information zum Leistungsumfang.
- 1.4. Uneingeschränkter kostenfreier telefonischer und Remote Service pro Monat (Flatrate).

2. Service- und Wartungsgebühren

Die Wartungsgebühr gemäß Ziffer 5.1 des Service- und Wartungsvertrags beträgt monatlich € 150,00 zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

Wiesbaden, den 27.12.2017

<ORT>, den 27.12.2017

(Unified Solution GmbH)

(Auftraggeber)

Anlage A zum Service- und Wartungsvertrag vom 27.12.2017

- Service-Level Advanced -

Gemäß Ziffer 2.3 des Service- und Wartungsvertrags beauftragt der oben genannte Auftraggeber den Service-Level „Advanced“.

1. Umfang der Servicevereinbarung

Der Auftragnehmer erbringt die unter Ziffer 2 der Basisvereinbarung genannten Leistungen gemäß der Service- und Wartungsvereinbarung. Zusätzlich werden folgende Leistungen abweichend von Ziffer 3. „Nicht geschuldete Leistungen“ des Basisvertrages vereinbart:

- 1.1. Kostenfreier Hardwareaustausch innerhalb der Garantiezeit bei Gerätedefekt:
 - 1.1.1. Zwei Werktage bei TK-Systemen
 - 1.1.2. Nach Herstellervorgaben bei Endgeräten & Peripherie
- 1.2. Stellen eines Ersatzgerätes bei Verfügbarkeit ab Lager bei Gerätedefekt.
- 1.3. Rückmeldung telefonisch bzw. per Email bei abschließender Entstörung.
- 1.4. Installation verfügbarer Updates inklusive Information zum Leistungsumfang.
- 1.5. Uneingeschränkter kostenfreier telefonischer und Remote Service pro Monat (Flatrate).
- 1.6. monatlicher Vor-Ort-Support von zwei Stunden (falls notwendig)

2. Service- und Wartungsgebühren

Die Wartungsgebühr gemäß Ziffer 5.1 des Service- und Wartungsvertrags beträgt monatlich € 250,00 zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

Wiesbaden, den 27.12.2017

<ORT>, den 27.12.2017

(Unified Solution GmbH)

(Auftraggeber)

Anlage A zum Wartungsvertrag vom 27.12.2017

- Service-Level Premium -

Gemäß Ziffer 2.3 des Service- und Wartungsvertrags beauftragt der Auftraggeber den erhöhten Service-Level „Premium“.

1. Umfang der Servicevereinbarung

Der Auftragnehmer erbringt die unter Ziffer 2 genannten Leistungen gemäß der Service- und Wartungsvereinbarung. Zusätzlich werden folgende Leistungen abweichend von Ziffer 3. „Nicht geschuldete Leistungen“ des Basisvertrages vereinbart:

- 1.1. Kostenfreier Hardwareaustausch innerhalb der Garantiezeit:
 - 1.1.1. Zwei Werktage bei TK-Systemen
 - 1.1.2. Nach Herstellervorgaben bei Endgeräten & Peripherie
- 1.2. Stellen eines Ersatzgerätes bei Verfügbarkeit ab Lager.
- 1.3. Rückmeldung telefonisch / per Email bei abschließender Entstörung.
- 1.4. Installation verfügbarer Updates inklusive Vorabinform zum Leistungsumfang.
- 1.5. Kostenfreie Integration neuer Komponenten im Fernzugriff.
- 1.6. Uneingeschränkter kostenfreier telefonischer und Remote Service pro Monat (Flatrate).
- 1.7. monatlicher Vor-Ort-Support von vier Stunden (falls notwendig).

2. Service- und Wartungsgebühren

Die Wartungsgebühr gemäß Ziffer 5.1 des Service- und Wartungsvertrags beträgt monatlich € 400,00 zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

Wiesbaden, den 27.12.2017

<ORT>, den 27.12.2017

(Unified Solution GmbH)

(Auftraggeber)

Anlage B zum Wartungsvertrag vom 27.12.2017 - Hardware

Nr.	Anzahl	Gerät	Seriennummer
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Nr.	Anzahl	Gerät	Seriennummer
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			

Anlage C zum Wartungsvertrag vom 01.01.2017 - Kontaktdaten

Auftraggeber:	<NAME>
Anschrift:	<ANSCHRIFT>

1.	Technischer Ansprechpartner	
	Telefon	
	Fax	
	Mobil	
	Email	

2.	Kfm. Ansprechpartner	
	Telefon	
	Fax	
	Mobil	
	Email	

Auftragnehmer:	Unified Solution GmbH
Anschrift:	Heppenheimer Str. 9, 65207 Wiesbaden

1.	Technischer Ansprechpartner	Martin Lewald
	Telefon	06131 - 4956996
	Fax	06131 - 4956999
	Mobil	0176 - 19880099
	Email	support@unified-solution.de

2.	Kfm. Ansprechpartner	Jens Laur / Thomas West
	Telefon	0611 - 97132770
	Fax	0611 - 97132774
	Mobil	-
	Email	info@unified-solution.de