

# EDV-WARTUNGSVERTRAG

zwischen

Hochsauerland Informationstechnik GmbH

Poststraße 12

59955 Winterberg

(nachfolgend „Hochsauerland IT“ genannt)

und

---

---

---

(nachfolgend „Kunde“ genannt)

## 1. GEGENSTAND DES WARTUNGSVERTRAGES

Hochsauerland IT verpflichtet sich, Wartungsleistungen im EDV-Bereich des Kunden entsprechend den Bedingungen dieses Vertrages zu übernehmen.

1.1. Der Wartungsvertrag erstreckt sich über eine monatliche Überprüfung und eine jährliche Überprüfung für alle Einzelcomputer inkl. 20 Std. Hilfeleistung und Beratung pro Jahr (sogenannte Basispauschale).

Die monatliche Überprüfung der Einzelcomputer beinhaltet

- ✓ Allgemeincheck der PCs
- ✓ Softwareupdate und -wartung
- ✓ Lösung von aktuellen Problemen
- ✓ Virenschutzüberprüfung

Die jährliche Überprüfung der Einzelcomputer beinhaltet

- ✓ Innenreinigung, Staubentfernung
- ✓ Softwareüberprüfung
- ✓ Hardwareüberprüfung

Seite 1 von 5

1.2. Die Wartungskosten belaufen sich auf:

Basispauschale: \_\_\_\_ x á 80,00 Euro / Monat (netto)

Einzelcomputer: \_\_\_\_ x á 25,00 Euro / Monat (netto)

Server: \_\_\_\_ x á 120,00 Euro / Monat (netto)

Gesamtkosten: \_\_\_\_\_ / Monat (netto)

1.3. Die Wartungsadresse(n):

---

---

---

## 2. LEISTUNGEN

Mit dem Wartungsvertrag werden nachfolgende Leistungen von Hochsauerland IT für den Kunden erbracht:

2.1. Eine monatliche Überprüfung und eine jährliche Überprüfung

2.2. Hilfeleistung und Beratung bei EDV-Problemen aller Art vor Ort an der/den angegebenen Wartungsadresse(n), telefonisch oder per Fernwartung nach Maßgabe des geringsten möglichen Aufwands.

**20 Std./Jahr inklusive.  
jede weitere ¼ Std. wird mit 15,00 Euro (netto) berechnet.**

2.3. Hochsauerland IT verpflichtet sich, binnen 48 Stunden (werktags) nach telefonischer Bekanntgabe eines Anliegens darauf zu reagieren, sofern dies nicht durch höhere Gewalt oder andere Umstände, die nicht im Einflussbereich von Hochsauerland IT liegen, verhindert wird.

2.4. Hochsauerland IT garantiert, werktags von 10-18 Uhr telefonisch innerhalb von 2 Stunden erreichbar zu sein oder, falls dies ausnahmsweise nicht der Fall sein sollte, per E-Mail, SMS oder Sprachmitteilung mitgeteilte Anliegen spätestens bis 10 Uhr des nächsten Werktags zu bestätigen.

2.5. Eventuelle Änderungen der Telefonnummer und E-Mailadresse werden dem Kunden rechtzeitig übermittelt.

2.6. Insbesondere werden Störungen nach angemessener Frist bearbeitet, sofern nicht explizit Gegenteiliges vereinbart wird. Störungen werden in der Folge mit den zur Verfügung stehenden oder vereinbarten Mitteln nach zumutbarem Aufwand zügig beseitigt.

2.7. Ersatzteil- oder Verbrauchsmaterial sowie Zubehör, das für die Fehlerbehebung benötigt wird, ist durch diesen Wartungsvertrag nicht abgegolten. Material wird durch den Kunden bereitgestellt oder durch Hochsauerland IT beschafft und in Rechnung gestellt.

2.8. Arbeitszeit für notwendige Recherchen und Materialbeschaffung wird auf die 20 Std. Hilfeleistung und Beratung der Basispauschale angerechnet.

2.9. Hochsauerland IT ist berechtigt, im Interesse des Kunden zur Überprüfung oder bei Auftreten von Störungen, Fehlern oder Sicherheitsmängeln innerhalb des Stundenausmaßes des Wartungsvertrages von sich aus tätig zu werden, um größerem Schaden vorzubeugen oder Schäden zu verhindern (Beispiele: Schleichender Festplattenfehler, defekte Sicherung, Virenbefall, Verhinderung eines Hackerangriffs).

2.10. Die verrechnete Mindestzeit für Vor-Ort-Einsätze beträgt 30 Minuten und wird auf ganze 30 Minuten aufgerundet.

2.11. Externer Support erfolgt auf 1 Minute genau ohne Mindestzeit. Externe Hilfeleistungen unter 5 Minuten Aufwand pro Arbeitstag werden als Dienstleistungsservice nicht verrechnet (Beispiel: eine einfache telefonische Hilfeleistung oder Korrekturen von E-Maileinstellungen sind zumeist kostenlos).

2.12. Hochsauerland IT verpflichtet sich, über verrichtete Tätigkeiten regelmäßig telefonisch oder schriftlich Bescheid zu geben.

2.13. Alle Wartungsarbeiten werden zu den üblichen Bürozeiten an Werktagen (Montag bis Freitag, 10.00 bis 18.00 Uhr) durchgeführt. Davon abweichend können Sonderzeiten vereinbart werden.

2.14. Hochsauerland IT verpflichtet sich, alle sinnvollen Anstrengungen zu unternehmen, um vom Kunden gemeldete Probleme in angemessener Frist zu beseitigen oder eine Umgehung dieser Fehler anzubieten.

2.15. Hochsauerland IT übernimmt keine Verantwortung für durch Wartungsleistungen und/oder Änderungen und Updates von Software erforderliche Erweiterungen der Hardware oder Anpassungen der Organisation des Kunden. Hochsauerland IT wird vor notwendigen oder gewünschten Änderungen auf mögliche Konsequenzen hinweisen, sofern diese absehbar sind.

2.16. Jegliche zusätzliche Dienstleistungstätigkeit wird nach Aufwand mit einem Stundensatz von 15,00 Euro (netto) pro ¼ Std. abgerechnet.

### 3. GEWÄHRLEISTUNG

3.1. Hochsauerland IT übernimmt für die Laufzeit dieses Vertrages - ab Erbringung der Wartungsleistung die Gewähr dafür, dass die Wartungsleistungen von Hochsauerland IT nicht mit Fehlern behaftet sind, die den Wert dieser Leistungen oder ihre Tauglichkeit aufheben oder mindern. Gewährleistungsansprüche müssen innerhalb der Laufzeit des Wartungsvertrages geltend gemacht werden.

3.2. Der Kunde wird Hochsauerland IT über auftretende Mängel an diesen Wartungsleistungen unverzüglich unterrichten, jedenfalls innerhalb einer Frist von 7 Tagen. Andernfalls gilt der Mangel als genehmigt.

3.3. Hochsauerland IT verpflichtet sich, Mängel an diesen Wartungsleistungen innerhalb einer angemessenen Frist zu beseitigen.

3.4. Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde oder von diesem beauftragte Dritte ohne Abstimmung mit Hochsauerland IT Änderungen an den Wartungsleistungen von Hochsauerland IT vornehmen.

#### **4. RECHNUNGSLEGUNG UND ZAHLUNG**

4.1. Die Abrechnung der Wartungsgebühr erfolgt monatlich im Vorhinein für die Anzahl der zu wartenden PCs.

4.2. Sämtliche andere abgesprochene Leistungen von Hochsauerland IT, sowie notwendige, nicht die Wartungsadresse(n) betreffenden Reise- und Aufenthaltskosten werden gegen Nachweis in Rechnung gestellt, sobald Hochsauerland IT die Leistung erbracht hat.

4.3. Im Rahmen dieses Vertrages gestellte Rechnungen sind mit einer Frist von 7 Tagen nach Erhalt und ohne Abzug zur Zahlung fällig.

#### **5. VERTRAGSBEGINN, VERTRAGSDAUER, KÜNDIGUNG, VERLÄNGERUNG**

5.1. Dieser Vertrag tritt mit dem Datum der Unterzeichnung durch beide Vertragspartner und durch Überweisung des vereinbarten Wartungshonorars an Hochsauerland IT in Kraft.

5.2. Der Vertrag wird für 12 Monate abgeschlossen und verlängert sich automatisch um ein Jahr, wenn er nicht 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wurde.

5.3. Nicht aufgebrauchte Zeit der 20 Std. Hilfeleistung und Beratung verfallen nach einem Jahr.

5.3. Das Recht beider Partner, diesen Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen, bleibt unberührt; ein wichtiger Grund liegt vor, wenn

a.) Hochsauerland IT den Verpflichtungen gemäß Punkt 2. dieses Vertrages trotz schriftlicher Aufforderung durch den Kunden unter angemessener Nachfristsetzung nicht nachkommt: In diesem Fall müssen die bereits gezahlten Wartungskosten für diesen Monat umgehend von Hochsauerland IT an den Kunden zurückgezahlt werden.

b.) Der Kunde mit einer Zahlung länger als 1 Monat in Verzug gerät: In diesem Fall verfallen nicht geleistete Wartungsstunden sowie die Verpflichtung für den Kunden tätig zu werden.

## 7. HAFTUNG

7.1. Schadenersatzansprüche gegen Hochsauerland IT oder dessen Mitarbeiter bzw. Vertreter, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen, soweit nicht grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln vorliegt. Das Vorliegen grober Fahrlässigkeit hat der Geschädigte zu beweisen.

7.2. Der Höhe nach ist ein etwaiger Schadenersatzanspruch beschränkt auf das 2-fache des monatlichen Wartungsentgeldes.

7.3. Hochsauerland IT sowie dessen Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen haften nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und/oder andere mittelbare und Folgeschäden sowie Schäden an aufgezeichneten Daten.

## 8. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

8.1. Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ungültig oder unwirksam, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

8.2. Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

8.3. Ausschließlicher Gerichtsstand ist das für den Sitz von Hochsauerland IT zuständige Amtsgericht in Medebach.

---

Datum, Unterschrift Hochsauerland IT

---

Datum, Unterschrift Kunde