

## **Service- und Supportvertrag**

### **Typ 3 : Flex-Service**

#### **§1 Vertragsgegenstand**

1) LanNET übernimmt für den Kunden die Wartung und Pflege folgender EDV-Bestandteile :

- EDV-Hardware
- Rechnerkonfiguration
- Netzwerkkonfiguration
- Standardsoftware

Es findet keine Abgrenzung dahingehend statt, ob Arbeiten an der Hardware oder der Software dieser EDV-Bestandteile erforderlich werden.

2) Vom Vertragsgegenstand ausgenommen sind :

- Verbrauchsmaterialien und Ersatzteile
- Wartung, Pflege oder Neuprogrammierung bereits benutzerspezifisch angepasster Software
- kostenpflichtige Softwareupdates

3) Dieser Vertrag gilt für den Betriebsstandort :

Fa. / Name : \_\_\_\_\_

Anschrift : \_\_\_\_\_

PLZ / Ort : \_\_\_\_\_

4) LanNET stellt einen telefonischen Hotlineservice für Kundenmitarbeiter innerhalb der Kernarbeitszeiten von Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr zur Verfügung.

5) LanNET verpflichtet sich, im Bedarfsfall innerhalb einer Reaktionszeit von maximal 6 Stunden ab Anforderung, einen qualifizierten Techniker zur Behebung akuter Hard- und/oder Softwareprobleme zur Verfügung zu stellen.

6) Anforderungen qualifizierter Techniker für normale Wartungs- und Pflegearbeiten, administrative oder beratende Tätigkeiten werden für Servicekunden vorrangig erledigt.

## **§2 Tätigkeitsumfang**

1) Mit der Vertragspauschale sind pro Monat \_\_\_\_ Zeitstunden für Technikertätigkeit abgegolten. An- und Abfahrtzeiten werden auf dieses Stundenkontingent nicht angerechnet.

2) Eine Übertragung von innerhalb des monatlichen Stundenkontingentes nicht abgerufener Stunden auf Folgemonate kann stattfinden (Akkumulierung von Arbeitsstunden). Den aktuellen Stand des Stundenkontingents kann der Kunde

über ein Internetportal von LanNET abrufen oder einen monatlichen Stundenkontingentnachweis kostenneutral anfordern.

- 3) Eine Übertragung von innerhalb des vertragsjährlichen Stundenkontingentes nicht abgerufener Stunden auf ein Folgevertragsjahr findet nicht statt.
- 4) Im Zeitraum zwischen 18.00 Uhr und 08.00 Uhr abgerufene Stunden werden mit dem 1,5-fachen Satz auf das Stundenkonto angerechnet.
- 5) Weitere Arbeiten werden zu den üblichen Stundensätzen der Firma LanNET in Rechnung gestellt.

### **§3 Abtretung Gewährleistungsansprüche**

- 1) Sofern der Kunde hinsichtlich von LanNET durchzuführender Arbeiten Gewährleistungsansprüche gegen Hersteller und/oder Lieferanten besitzt, tritt er diese Ansprüche in dem Umfang und zu dem Zeitpunkt ab, zu welchem LanNET eigene Tätigkeiten erbringt.
- 2) Der Kunde stellt LanNET sämtliche zur Durchsetzung der Gewährleistungsansprüche gegen die jeweiligen Hersteller oder Lieferanten erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung

### **§4 Entgelt**

- 1) Der monatliche Pauschalpreis beträgt € \_\_\_\_\_ netto.

- 2) Anfahrten von LanNET im Rahmen der Erbringung von Leistungen aus diesem Vertrag sind kostenfrei.
- 3) Die monatliche Wartungspauschale ist zahlbar monatlich im Voraus, jeweils zum Monatsersten.
- 4) Der Kunde stimmt einem Bankeinzug zu Lasten seines Kontos :  
Kontonummer : \_\_\_\_\_  
bei der \_\_\_\_\_  
BLZ : \_\_\_\_\_ zu.

## **§5 Verbrauchsmaterialien und Ersatzteile**

Soweit Verbrauchsmaterialien oder Ersatzteile nicht von Seiten des Herstellers oder Lieferanten im Rahmen bestehender Gewährleistungsverpflichtungen kostenfrei zur Verfügung gestellt werden, berechnet LanNET diese Materialien zu branchenüblichen Preisen.

## **§6 Zahlungsverzug**

Für den Fall, dass der Kunde mit der Bezahlung der Wartungspauschale mit mindestens zwei Monatspauschalen in Verzug gerät, besitzt LanNET das Recht, den Kunden unter Setzung einer Zahlungsfrist von zwei Wochen in Verzug zu setzen und mit der Mahnung darauf hinzuweisen, dass LanNET nach Fristablauf hinsichtlich weiterer geschuldeter Vertragsleistungen ein Zurückbehaltungsrecht ausübt.

Nach Ablauf der Nachfrist ist LanNET berechtigt, hinsichtlich der von LanNET Vertragsleistungen zurückzubehalten bis die Zahlungsrückstände ausgeglichen sind.

MUSTERVERTRAG

## §7 Vertragsdauer, Kündigung

- 1) Der Vertrag beginnt ab dem \_\_\_\_\_ und läuft mit  
 unbefristeter Dauer.  
 befristeter Dauer bis zum \_\_\_\_\_
- 2) Die Mindestvertragslaufzeit bei Flex-Service Verträgen beträgt 12 Monate.
- 3) Beide Seiten haben das Recht, den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von 6 Wochen zum Vertragsende zu kündigen.

## §8 Datenschutz und Geheimhaltung

- 1) LanNET verpflichtet sich gegenüber dem Kunden zur uneingeschränkten Einhaltung sämtlicher Bestimmungen nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).
- 2) LanNET verpflichtet sich über alle ihr bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des Kunden auch über die Vertragslaufzeit hinaus Stillschweigen zu bewahren. Sämtliche Unterlagen, die LanNET im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit übergeben werden, werden nach Beendigung des Vertrages unverzüglich zurückgegeben.

## §9 Haftungsbegrenzung

- 1) Für verspätete Leistungserbringung haftet LanNET, sofern LanNET keine grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz trifft, gegenüber Kaufleuten in folgender Weise :
  - a) Erfolgt die Leistung mit einer Verspätung von maximal 24 Stunden, erbringt LanNET diese Leistung kostenfrei, d.h. ohne Anrechnung auf das monatlich vereinbarte Stundenkontingent.
  - b) Erfolgt die Leistung mit Verspätung von mehr als 24 Stunden, wird die Haftung der Firma LanNET begrenzt auf einen Betrag von €25.000.
- 2) LanNET haftet gegenüber Kaufleuten unbeschränkt nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen wird die Haftung auf das 5-fache des jährlichen Pflegeentgeltes sowie auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages typischerweise gerechnet werden muss.

Gegenüber Kaufleuten haftet LanNET für leichte Fahrlässigkeit nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftungsbeschränkung auf das 5-fache des jährlichen Pflegeentgeltes begrenzt.

- 3) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherheitskopien eingetreten wäre.
- 4) Kann LanNET einen Reparatur- oder Wartungserfolg deshalb nicht oder lediglich verspätet herbeiführen, weil Ersatzteile, Dokumentationen oder Informationen des Herstellers oder Lieferanten von dieser Seite nicht rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden, ist eine Haftung der Firma LanNET gegenüber Kaufleuten ausgeschlossen, es sei denn LanNET handelt grob fahrlässig oder vorsätzlich.

MUSTERVERTRAG

## §10 Gerichtsstand

Für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Durchführung und Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, wird das Landgericht Karlsruhe, Kammer für Handelssachen, als Gerichtsstand vereinbart.

Karlsruhe, den \_\_\_\_\_

LanNET GmbH

An der Roßweid 18a

76229 Karlsruhe

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Stempel, Unterschrift LanNET

\_\_\_\_\_  
Stempel, Unterschrift Kunde