© **FM Forum Business Solutions GmbH**
A-1200 Wien, Dresdner Straße 45
E-Mail: kundenservice@forum-media.at

Hardware-Servicevertrag

Hardware-Service und Pflegevertrag

abgeschlossen
zwischen

der IT GmbH – nachstehend „Anbieter“ genannt –
und
der XY GmbH – nachstehend „Kunde“ genannt –

wie folgt:

§ 1 Vertragsgegenstand[1]

(1) Der Anbieter übernimmt die Pflege der im Leistungsschein näher beschriebenen Hardware. Der Leistungsschein ist integrierender Bestandteil dieses Vertrages. Erweiterungen der Hardware sind in einem gesonderten Nachtrag in die vertraglichen Vereinbarungen aufzunehmen.

(2) Die Pflege umfasst

a. die Beseitigung von Fehlern an der Hardware,

b. die Anschaffung neuer, sowie der Ersatz defekter Hardware,

c. die Installation von zu ersetzender Hardware (Treiber etc),

d. die telefonische Beratung des Kunden in Fragen, die sich für ihn bei der Hardwarenutzung ergeben und

e. periodische Wartungen der Hardware.

(3) Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages, kann aber im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Software, Schadsoftware oder sonstige, nicht vom Anbieter zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

§ 2 Vertragsdauer

(1) Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.

(2) Der Vertrag ist auf die Dauer von einem Jahr befristet und verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, falls er nicht mit einer Frist von … Wochen zum Ende eines jeden Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.

(3) Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos gekündigt werden, wenn eine wesentliche Vereinbarung durch die jeweils andere Seite nicht eingehalten wurden und nach einer schriftlichen Aufforderung zur Erfüllung diese schuldhaft nicht innerhalb einer Frist von 14 Tagen erfolgt ist. Die fristlose Kündigung ist auch ohne vorherige Aufforderung zur Erfüllung möglich, wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.

Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.[2]

§ 3 Leistungsumfang

(1) Der Anbieter ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete Fehler der Hardware zu untersuchen und dem Kunden nach Möglichkeit Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Voraussetzung für Fehlersuche und Fehlerbeseitigung ist die Erfüllung der dem Kunden gem § 4 obliegenden Mitwirkungspflichten.

(2) Der Anbieter verpflichtet sich dazu, den Kunden bzw das Personal des Kunden über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten einmalig zu unterrichten. Über durchgeführte Arbeiten ist ein schriftlicher Bericht zu erstellen und dem Kunden an die Geschäftsadresse (auch E-Mail) zu übersenden. Im Bericht sind jedenfalls Dauer, Arbeitszeit und zu verwendete Ersatzteile anzuführen.

(3) Sonstige Mängel sind nur zu beheben, wenn dies mit zumutbarem Aufwand möglich ist. Die Pflegearbeiten werden am Installationsort durchgeführt. Mit Einverständnis des Kunden können die Arbeiten auch per Fernwartung erfolgen, sofern die technischen Voraussetzungen beim Kunden gegeben sind.

(4) Die Hardware-Pflege erfolgt durch qualifiziertes Personal, das mit der im Leistungsschein bezeichneten Hardware vertraut ist und mit dem Anbieter in einem unmittelbaren Vertragsverhältnis steht. Das zur effizienten Ausführung der Pflegearbeiten geeignete, dem Stand der Technik entsprechende Werkzeug stellt der Anbieter zur Verfügung.

(5) Die Mitarbeiter des Anbieters treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Weisungen wird der Kunde ausschließlich dem vom Anbieter benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen den Anbieter erteilen. Dem Kunden ist es nicht gestattet, Personal des Anbieters abzuwerben, im Falle des Verstoßes ist dies als wesentliche Vertragsverletzung zu qualifizieren.

(6) Nicht vom Vertrag erfasste zusätzliche Leistungen übernimmt der Anbieter auf Aufforderung des Kunden gegen gesonderte Zahlung, wenn ihm zum Zeitpunkt der Anforderung ausreichendes Pflegepersonal zur Verfügung steht. Die Berechnung erfolgt auf der Basis der zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Stundensätze des Anbieters unter Berücksichtigung des erforderlichen Zeitaufwandes.

§ 4 Mitwirkungspflichten[3]

(1) Der Kunde wird auftretende Fehler dem Anbieter unverzüglich mitteilen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem Anbieter auf dessen Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind. Der Kunde wird den Anweisungen des Anbieters Folge leisten oder sonst gegebenenfalls aus der Nichtbefolgung der Anweisung entstehende negative Konsequenzen selbst tragen.

(2) Der Kunde hält die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen funktionsbereit und stellt diese im zur Wartung erforderlichen Umfang kostenlos zur Verfügung.

(3) Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.

§ 5 Fernmündliche Beratung und Störungsmeldung

(1) Der vom Kunden in diesem Vertrag benannte Systemverantwortliche und sein Stellvertreter erhalten durch den Anbieter telefonisch, per E-Mail oder per Ticketsystem Hilfestellung bei Störungen an der Hardware und bei Bedienungsproblemen.

(2) Die „Hotline“ ist montags bis freitags von … Uhr bis … Uhr unter der Rufnummer … zu erreichen.

(3) Auf Anfragen zu Störungen, Bedienungsproblemen wird montags bis freitags von … Uhr bis … Uhr binnen … Stunden geantwortet und entsprechende Maßnahmen zur Störungsbehebung ergriffen.

(4) Eine darüber hinausgehende Pflegebereitschaft bedarf der besonderen Vereinbarung.

§ 6 Systemverantwortlicher

(1) Der Kunde benennt als Systemverantwortliche(n) Herrn/Frau … und als dessen Stellvertreter(in) Herrn/Frau …

(2) Der/die Systemverantwortliche und sein(e)/ihr(e) Stellvertreter(in) sind Ansprechpartner des Anbieters in allen Fragen der Durchführung des Vertrages. Im Falle dessen Verhinderung ist eine geeignete Ersatzperson rechtzeitig zu benennen.

§ 7 Entgelt

(1) Das Entgelt für die Leistungen des Anbieters nach diesem Vertrag beträgt vierteljährlich EUR … Es ist bei einer Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Hardware anzupassen.

(2) Das Entgelt ist jeweils im Voraus für ein Kalendervierteljahr zu bezahlen. Für das erste Kalendervierteljahr ist es 30 Tage nach Unterzeichnung dieses Vertrages und Rechnungsstellung durch den Anbieter zur Zahlung fällig. Danach ist das Entgelt jeweils 30 Tage nach Beginn eines Kalendervierteljahres und Rechnungsstellung durch den Anbieter zur Zahlung fällig.

(3) Im Pauschalpreis gem § 4 Abs 1 nicht enthalten sind Pflegearbeiten, die aufgrund von Fehlbedienung oder fahrlässiger bzw vorsätzlicher Beschädigung oder Veränderung der Hardware entstanden sind. Diese Pflegearbeiten werden auf der Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung im Anhang I befindlichen Stundensätze des Anbieters nach entstandenem Zeitaufwand berechnet.

(4) Reisekosten, Reisezeiten, Übernachtungskosten und Spesen sind Bestandteil der Vertragssumme und werden nicht gesondert berechnet. Eine Verrechnung erfolgt dennoch, wenn die Ursache für die erforderliche Reise aufgrund eines vom Kunden verschuldeten Problems notwendig wird.

(5) Der Anbieter ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale nach schriftlicher Ankündigung berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens sechs Monate nach Ablauf des Quartals in Kraft, in dem der Anbieter die Änderung mitgeteilt hat und darf das Entgelt des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 10 % überschreiten. Sofern der Kunde mit der Anpassung nicht einverstanden ist, kann er diesen Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts schriftlich kündigen.

(6) Zu den zu berechnenden Vergütungen tritt die jeweils geltende Umsatzsteuer hinzu.

§ 8 Geheimhaltung, Datenschutz

(1) 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. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes fallen. Diese Bestimmung gilt auch unbefristet nach einer etwaigen Beendigung dieses Vertrages fort.

(2) Der Anbieter verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten iSv § 7 Abs 1 weder aufzuzeichnen noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form außer zu Servicezwecken zu nutzen oder zu verwerten.

(3) Der Anbieter verpflichtet sich, sein Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung der Vereinbarung nach § 7 Abs 1 schriftlich zu verpflichten.

§ 9 Gewährleistung

(1) Der Anbieter übernimmt die Gewährleistung dafür, dass die vertragsgegenständliche Hardware während der Vertragslaufzeit die im Leistungsschein spezifizierten Funktionen aufweist.

(2) Der Anbieter sichert zu, dass die übernommenen Arbeiten mit größter Sorgfalt und entsprechend dem nach besten Kräften erreichbaren Stand der Wissenschaft und Technik ausgeführt werden.

(3) Systemfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige, die Notwendigkeit von Pflegemaßnahmen anzeigende Umstände sind vom Kunden dem Anbieter umgehend mitzuteilen.

(4) Vom Kunden mitgeteilte Fehler sind zu beseitigen. Erweist sich eine Fehlerbeseitigung als nicht möglich, muss der Anbieter eine Ausweichlösung entwickeln.

(5) Kommt der Anbieter der Pflicht zur Mängelbeseitigung innerhalb einer angemessenen Frist nicht nach, so kann der Kunde den Mangel selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen, Herabsetzung des Entgelts beziehungsweise Schadenersatz verlangen und vom Vertrag zurücktreten.

(6) Im Falle von Schadenersatz und Rücktritt bedarf es keiner Fristsetzung, wenn der Anbieter die Mängelbeseitigung verweigert, wenn die Mängelbeseitigung wiederholt fehlgeschlagen oder dem Kunden unzumutbar ist.

(7) Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von zwei Jahren ab Zugang der Mängelanzeige. Es gilt die Bestimmung des § 924 ABGB.

§ 10 Haftung des Anbieters

(1) Der Anbieter übernimmt die Haftung für unmittelbare Personenschäden, die dem Kunden durch Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder leicht fahrlässige Verletzung vertragswesentlicher Pflichten entstanden sind. Für Vermögensschäden wird nur gehaftet, wenn ein grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln des Anbieters oder seiner Erfüllungsgehilfen vorliegt.

(2) Die Haftung des Anbieters in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist pro schadensstiftendem Ereignis mit EUR … (in Worten … Euro) begrenzt. Für Personenschäden gilt diese Haftungsbegrenzung nicht.

(3) Für Datenverluste haftet der Anbieter – außer bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln – nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

§ 11 Allfälliges

(1) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine Regelung herbeizuführen, die dem beabsichtigten Erfolg am nächsten kommt und die die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten (salvatorische Klausel).

(2) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.

(3) Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters, sofern der Kunde Unternehmer ist. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen.

…, am …

…
[Unterschrift Anbieter]

…
[Unterschrift Kunde]

Anlage:
Leistungsschein

Anmerkungen:

1 Vertragsgegenstand

Ein Leistungsschein sollte jedenfalls Angaben über sämtliche Arten und Stückzahlen der Hardwarekomponenten, Systemprogramme, Ein- und Ausgabegeräte, aber auch über weitere Leistungen wie etwa Einweisungen, Tests oder Installationen enthalten. Der Leistungsschein sollte somit alle bedeutenden Hardware- und Softwarekomponenten des gesamten Systems enthalten sowie sämtliche Haupt- und Nebenleistungen.

Der Vertragsgegenstand sollte präzise und umfassend beschrieben werden, um Klarheit über die erwarteten Leistungen und Verantwortlichkeiten zu gewährleisten. Zunächst sollte eine allgemeine Beschreibung der Art der IT-Dienstleistungen erfolgen, die erbracht werden. Dazu gehört eine kurze, prägnante Beschreibung der IT-Systeme und -Komponenten, die im Rahmen des Vertrags betreut und gewartet werden, sowie die spezifischen Dienstleistungen, die der Dienstleister erbringen soll.

Die Beschreibung der zu wartenden IT-Systeme sollte detailliert sein und die Hardware, Software, Netzwerkkomponenten und sonstige Infrastruktur umfassen. Dazu gehören genaue Bezeichnungen, Seriennummern, Versionen und andere relevante Identifikationsmerkmale der Systeme und Komponenten. Es ist wichtig, sämtliche IT-Bereiche zu erfassen, die im Rahmen der Wartung berücksichtigt werden sollen, um Missverständnisse zu vermeiden.

Zurück

2 Vertragsdauer

Falls der Kunde Verbraucher sein sollte, muss gem § 6 Abs 1 Z 2 KSchG im Vertrag bereits geregelt sein

- dass es ohne Erklärung der Kündigung zu einer automatischen Verlängerung der ursprünglichen Vertragsdauer kommt,
- der Hinweis, dass der Verbraucher die automatische Vertragsverlängerung durch Kündigung verhindern kann.
- eine dem Verbraucher zur Kündigung zur Verfügung stehende Frist,
- die Verpflichtung des Unternehmers, den Verbraucher bei Beginn der Kündigungsfrist auf die Kündigungsmöglichkeit gesondert (und somit erneut) hinzuweisen.

Zurück

3 Mitwirkungspflichten

§ 1168 Abs 2 ABGB verpflichtet den Auftraggeber eines Werkes, bei der Herstellung des Werkes mitzuwirken, soweit seine Mitwirkung zum Gelingen des Werkes erforderlich ist. Verletzt dieser oder einer seiner Erfüllungsgehilfen diese Mitwirkungspflicht, ist der Werkunternehmer berechtigt, nach Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten. Verschulden oder Mitverschulden im schadenersatzrechtlichen Sinn kann zudem Konsequenz der Verletzung von Mitwirkungspflichten sein.

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses aufgrund der Verletzung der Mitwirkungspflicht durch den Auftraggeber entfällt ebenso die Pflicht zur Herstellung (Vollendung) des Werkes durch den Werkunternehmer. Der Kunde hat dennoch alle bis zur Vertragsaufhebung erbrachten Leistungen zu bezahlen, auch wenn diese Teilleistungen für ihn wertlos geworden sind.

Das Rücktrittsrecht wegen des Unterbleibens der Mitwirkung des Bestellers nach § 1168 Abs 2 ABGB schließt das Recht des Unternehmers nicht aus, in anderen Fällen eines für ihn unzumutbaren Schwebezustandes durch Umstände, die die Werkerstellung verzögern oder erschweren und die auf der Seite des Bestellers eingetreten sind, von dem Werkvertrag zurückzutreten (RIS-Justiz RS0021955).

Zurück