**System-Wartungsvertrag**

zwischen

JIKU IT-Solutions Hamburg GmbH (Ausbildungsvariante)

Sachsenfeld 1

20097 Hamburg

nachfolgend Auftragnehmer/JIKU HAMBURG genannt,

und

xxxxxxxxxxxx

nachfolgend Kunde genannt.

**§ 1 Vertragsgegenstand**

Der Auftragnehmer übernimmt mit dem Wartungsvertrag eine bevorzugte Pflege des Firmennetzwerkes des Kunden. Die Pflege umfaßt die vorbeugende regelmäßige Inspektion (Instandhaltung) der Hard- und Software, soweit sie von JIKU HAMBURG geliefert und installiert wurde, sowie die Störungsbeseitigung auf Anforderung des Kunden (Instandsetzung). Sie dient der Erhaltung der Betriebsbereitschaft, schließt jedoch keine Garantie einer stets störungsfreien Arbeitsweise des Systems ein. Dies gilt insbesondere, da der Auftragnehmer auf Designfehler von Standardsoftware (Microsoft, SAP, etc.) keinen oder nur im Rahmen der Implementierung von Updates oder Patches einen geringen Einfluss hat.

**§ 2 Leistungsumfang**

1. Zur Instandhaltung des Systems führt der Auftragnehmer auf Anforderung des Kunden vorbeugend Inspektionen durch. Diese Inspektionen erfolgen zu den üblichen Bürozeiten des Auftragsnehmers und werden terminlich mit dem Kunden abgestimmt. Die Instandhaltung umfaßt insbesondere die Überprüfung der wesentlichen Gerätefunktionen, die Überprüfung von Verschleißteilen, die Reinigung, das Justieren von Betriebsteilen und den Austausch defekter oder nicht mehr voll funktionsfähiger Teile. Bei von JIKU HAMBURG gelieferten Geräten werden während der Garantiezeit die ausgetauschten Teile nicht berechnet. Ansonsten erfolgt die Berechnung auf der Basis des jeweils gültigen Ersatzteilpreises oder eines Kostenvoranschlages.
2. Nach Maßgabe der in § 3 enthaltenen Regeln über die Wartungsbereitschaft übernimmt der Auftragnehmer die Instandsetzung der Hardware auf Anforderung des Kunden. Die Instandsetzung erfolgt durch telefonischen Service, Systemaufschaltung bzw. Fernwartung und / oder durch In­stand­setzungs­ar­bei­ten beim Kunden vor Ort.

Der Auftragnehmer unterhält einen telefonischen Störungsdienst (Hotline), der es ihm ermöglicht, auf Anfragen des Kunden spätestens innerhalb von vier Stunden zu reagieren, um dem Kunden auf Basis seiner Störungsmeldung diagnostische Unterstützung und Beratung zu gewähren. Kann die Störung nicht auf diesem Wege umgehend beseitigt werden, so wird der Auftragnehmer bei Ausfall des Servers und bei Ausfall von unternehmensweitem Drucken, wenn die Störungsmeldung bei JIKU HAMBURG bis 12:00 Uhr eingegangen ist, am gleichen Tag, bei Ausfall einzelner Arbeitsplatz – PCs binnen 48 Stunden, bei allgemeinen Software-Problemen binnen 72 Stunden, die Instandsetzungsarbeiten aufnehmen und innerhalb der in § 3 geregelten Perioden der Wartungsbereitschaft bis zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft fortführen. Lieferzeiten eventuell benötigter Ersatzteile können sich verlängernd auf die Reaktions- und Wiederherstellungszeit auswirken. Die Pflichten zur Durchführung von Instandsetzungsarbeiten entfallen, soweit sich zeigt, daß die Betriebsbereitschaft nicht mehr oder nur mit unvertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden kann. Als unvertretbar gilt der Aufwand, der den Neu­wert des Gerätes inkl. Installation übersteigen würde. Der Auftragnehmer setzt für die Wartungsarbeiten qualifiziertes Personal ein, das mit den Eigenschaften der üblicherweise in Netzwerken verwendeten Geräten vertraut ist. Er stellt im erforderlichen Umfang Wartungsmaterial, Werkzeuge, Dokumentationen, Diagnose- und Testeinrichtungen und andere Hilfsmittel zur Verfügung.

JIKU HAMBURG übernimmt die werktägliche Kontrolle der Datensicherung.

1. Nicht in den Wartungsleistungen enthalten sind
2. Wartungsarbeiten außerhalb der in § 3 geregelten Perioden der Wartungsbereitschaft;
3. Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen, die auf Bedienungsfehler, sonstiger unsachgemäßer Behandlung, technischen Eingriffen oder Installation seitens des Kunden oder Dritter oder auf äußeren, nicht von dem Auftragnehmer zu vertretenen Einflüssen beruhen;
4. Kosten von Austauschteilen, die einem besonderen Verschleiß unterliegen (wie Magnetköpfe, Druckköpfe, Lüfter alle Art), von Verbrauchsmaterial (wie Papier, Filter, Farbbänder, Toner, Reinigungsmittel) und Datenträger;
5. elektrische Arbeiten außerhalb der Hardware.
6. Zusätzliche Leistungen der in Absatz 3 a) –d) erwähnten Art wird der Auftragnehmer auf Wunsch des Kunden erbringen, soweit zum gegebenen Zeitpunkt genügend Wartungspersonal zur Verfügung steht und beim Kunden keine unzumutbaren Wartungsvoraussetzungen vorliegen. Alle Personalkosten, die im Rahmen solcher zusätzlichen Leistungen anfallen, werden nach den in § 5 geregelten vergünstigten Stundensätzen des Auftragnehmers berechnet.
7. Der Auftragnehmer führt am Aufstellungsort ein Wartungsbuch/Technikerbericht, in dem Beginn und Dauer aller Wartungsarbeiten sowie die jeweils gewarteten Geräte und der Anlaß der Wartungsarbeiten erfaßt werden. Bei Instandsetzungsarbeiten werden außerdem die genauen Zeitpunkte der Störungsmeldungen, der Aufnahme der Instandsetzungsarbeiten und der Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit angegeben und die aufgetretenen Störungen und Störungsursachen kurz beschrieben. Die Eintragungen im Wartungsbuch/Technikerbericht sind vom Wartungspersonal des Auftragnehmers zu unterschreiben und vom Kunden gegenzuzeichnen.

**§ 3 Wartungsbereitschaft**

1. Die Wartung erfolgt grundsätzlich montags – freitags in der Zeit von 08:00 Uhr bis 16:30 Uhr.
2. Den telefonischen Service des Auftragnehmers (Hotline) kann der Kunde montags bis donnerstags in der Zeit von 08:00 Uhr bis 16:30 Uhr und freitags in der Zeit von 08:00 Uhr bis 14:00 Uhr in Anspruch nehmen.

**§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Bei der Nutzung der Hardware und bei der Meldung und Eingrenzung von Störungen beachtet der Kunde die Bedienungsanleitung und eventuelle sonstige Hinweise des Auftragnehmers. Der Kunde trifft im Rahmen des zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern und Wiederholungsläufe abkürzen.
2. Der Kunde gibt dem Auftragnehmer die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Wartungsarbeiten. Insbesondere erhält der Auftragnehmer freien Zugang zu der Hardware, sowie den notwendigen Raum zur Aufbewahrung von Geräten, Werkzeugen, Ersatzteilen etc. Der Kunde erhält alle für die Durchführung der Arbeiten benötigten technischen Einrichtungen (einschließlich Telefonverbindungen und Übertragungsleitungen) funktionsbereit und stellt diese dem Wartungspersonal des Auftragnehmers im angemessenen Umfang kostenlos zur Verfügung.
3. Auf Wunsch des Auftragnehmers stellt der Kunde einen Beauftragten als Ansprechpartner und zur Unterstützung des Wartungspersonals am Aufstellungsort ab.
4. Vor einem Austausch von Teilen oder Geräten wird der Kunde auf Anforderung des Auftragnehmer Programme, Daten, Datenträger, Änderungen und Anbauten unverzüglich entfernen.
5. Alle Installations- und Konfigurationsarbeiten an dem System (Hard- und Software) dürfen ausschließlich durch Mitarbeiter des Auftragnehmers oder durch von dem Auftragnehmer autorisiertes Personal des Kunden durchgeführt werden.
6. Alle durchgeführten Arbeiten am System werden im Wartungsbuch/Technikerbericht dokumentiert.
7. Der Auftragnehmer ist von seiner Wartungs- und Instandsetzungsverpflichtung befreit, solange der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nach § 4 nicht nachkommt; § 5 bleibt unberührt.

**§ 5 Vergütung**

1. Der Kunde entrichtet eine Wartungsgebühr von xxx (50,00 EURO Pauschale plus x Stunden a‘ 89,00 EURO) pro Monat zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Wartungsgebühr wird jeweils am Ende des Kalendermonats per Lastschrift eingezogen. Die anteiligen Gebühren für einen Wartungszeitraum, der vor Beginn des ersten vollen Berechnungszeitraums liegt, werden zusammen mit den Gebühren für den ersten vollen Berechnungszeitraum in Rechnung gestellt.
2. Fahrtkosten werden separat je vor-Ort-Einsatz mit pauschal x EURO abgerechnet.
3. In der Wartungsgebühr sind pauschal x Arbeitsstunden (im Wert des Vor-Ort-Stundensatzes i. H. v. 97,00 EUR pro Stunde) pro Monat des Auftragnehmers enthalten. Diese Stunden können vom Kunden wahlweise in Form von vor Ort Service, telefonischem Support an der Hotline des Auftragnehmers, oder Fernwartung in Anspruch genommen werden. Darüberhinausgehende Leistungen des Auftragsnehmers werden ebenfalls zu dem vergünstigten Stundenverrechnungssatz von 97,00 EURO für den Vor-Ort-Einsatz sowie 8,90 EURO (Einheit 5 Minuten) für Fernwartung bzw. Telefonsupport zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer berechnet. Es gelten darüber hinaus die bekannten Zuschläge für Spät- und Wochenendarbeit.
4. Der Auftragnehmer wird über die tatsächlich erbrachten Arbeitsstunden am Ende jeden Kalenderquartals abrechnen. Zwischen den Monaten des Quartals erfolgt eine Verrechnung. In dem jeweiligen Quartal nicht in Anspruch genommene pauschal vergütete Leistungen werden auf das nächste Quartal vorgetragen.
5. Rechnungen des Auftragnehmers werden sofort ohne Abzug fällig.
6. Durch schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von 6 Wochen zum Halbjahresende kann der Auftragnehmer die Wartungsgebühren ändern; eine Gebührenerhöhung ist jedoch frühestens nach einem Jahr möglich. Gebührenerhöhungen dürfen pro Vertragsjahr die Sätze des vorangegangenen Vertragsjahres um nicht mehr als 15 % überschreiten. Soweit eine Erhöhung der Wartungsgebühren mehr als 5 % eines im vorangegangen Vertragsjahr gültigen Satzes beträgt, kann der Kunde den Vertrag ohne Rücksicht auf die Bestimmungen des § 7 schriftlich und unter Einhaltung einer Frist von drei Wochen zum angekündigten Erhöhungszeitraum kündigen.
7. Nicht in Anspruch genommene pauschal vergütete Leistungen werden auf das neue Abrechnungsjahr vorgetragen.
8. § 4 Abs. 7 findet entsprechende Anwendung, solange der Kunde seine Zahlungspflichten nicht erfüllt.

**§ 6 Haftung**

1. Eine Haftung des Auftragnehmers – gleich aus welchem Rechtsgrund – tritt nur ein, wenn der Schaden
2. durch schuldhafte Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht) in einer das Erreichen des Vertragszwecks gefährdenden Weise verursacht worden oder
3. auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist.
4. Haftet der Auftragnehmer gemäß Absatz 1 a) für die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, ohne das grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen, so ist die Haftung auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, mit dessen Entstehen der Auftragnehmer bei Vertragsschluß aufgrund der ihm zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise rechnen mußte.
5. Die Haftungsbeschränkung gemäß Abs. 2 gilt in gleicher Weise für Schäden, die aufgrund von grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von Mitarbeitern oder Beauftragten des Auftragnehmer verursacht werden, welche nicht zu den Geschäftsführern oder leitenden Angestellten gehören.
6. In den Fällen der Absätze 2 und 3 haftet der Auftragnehmer nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn.
7. Der typischerweise voraussehbare Schadensumfang übersteigt im Hinblick auf die Eigenschaften der Hardware und die Ansatzmodalitäten auf Seiten des Kunden in keinem Falle die Wartungsgebühren für ein Vertragsjahr nach den bei Schadenseintritt gültigen Sätzen für die Wartung der Hardware insgesamt.
8. Für den Verlust von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung haftet der Auftragnehmer ebenfalls nur in dem aus Abs. 1 – 4 ersichtlichen Rahmen und auch nur insoweit, daß dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen des Kunden, insbesondere die tägliche Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme, vermeidbar gewesen wäre.
9. Die Haftungsbeschränkungen gemäß Absatz 1 – 6 gelten sinngemäß auch zu Gunsten der Mit­ar­bei­ter und Beauftragten des Auftragnehmers.

**§ 7 Vertragsdauer**

1. Der Wartungsvertrag bezüglich der Hardware wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestlaufzeit des Wartungsvertrages beträgt ein Jahr. Der Vertrag wird mit Wirkung vom xxxx geschlossen.
2. Eine ordentliche Kündigung des Wartungsvertrages kann unter Einhaltung einer Frist von sechs Wochen zum Kalenderhalbjahresende erklärt werden, frühestens jedoch zum xxxx.
3. Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
4. Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

**§ 8 Geheimhaltung**

Jede Vertragspartei wird Information und Unterlagen die aus dem Bereich der anderen Vertragspartei stammen und als „vertraulich“ gekennzeichnet oder aufgrund sonstiger Umstände eindeutig als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnis erkennbar sind, auch über das Ende dieses Wartungsvertrages hinaus geheimhalten und sie – soweit nicht zur Erreichung des Vertragszwecks geboten – weder aufzeichnen noch verwerten oder an Dritte weitergeben. Entsprechende Verpflichtungen werden die Vertragsparteien ihren Angestellten und Beauftragten auferlegen.

**§ 9 Nebenabreden**

1. Änderungen und Ergänzungen des Wartungsvertrages bedürfen der Schriftform.
2. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen hierdurch nicht berührt. An die stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Ersatzregelung, die dem mit der unwirksamen Bestimmung angestrebten Zweck möglichst nahekommt.
3. Gerichtsstand ist Hamburg.

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

**Kunde**

Hamburg, den \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**JIKU IT-Solutions Hamburg GmbH**

**Einzugsermächtigung**

Hiermit erteile ich widerruflich die Genehmigung, die aufgrund der geleisteten Dienste anfallenden Leistungsentgelte und Gebühren von meinem bzw. unserem Konto einzuziehen:

Name der Bank: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

IBAN: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

BIC:

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

Kontoinhaber: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Ort, Datum Rechtsverbindl. Unterschrift/Stempel