Dokument-ID: 874954 | WEKA (red) - Albert
Scherzer - Sascha Jung | Muster | Vertragsmuster

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](#note1)

|  |  |
| --- | --- |
| (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 umfasst1. die Beseitigung von Fehlern an der Hardware,
2. die Anschaffung neuer, sowie der Ersatz defekter Hardware,
3. die Installation von zu ersetzender Hardware (Treiber
etc),
4. die telefonische Beratung des Kunden in Fragen, die sich für
ihn bei der Hardwarenutzung ergeben und
5. 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](#note2) |

§ 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](#note3)

|  |  |
| --- | --- |
| (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] | VertragsgegenstandEin 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](#link1) |

|  |  |
| --- | --- |
| [2] | VertragsdauerFalls 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](#link2) |

|  |  |
| --- | --- |
| [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](#link3) |