

## Serviceleistungsvertrag

Zwischen

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

(nachfolgend - Auftraggeber - genannt)

und

**Rühlig GmbH & Co.KG**

Am Sülzegraben 16 in 38820 Halberstadt

(nachfolgend - Auftragnehmer - genannt)

## Inhalt

§ 1 Vertragsgegenstand .....	3
§ 2 Laufzeit.....	5
§ 3 Managed Service definiert nach Leistungsarten und Leistungsumfang .....	5
§ 4 Leistungsumfang .....	6
§ 5 Leistungsbeschreibung .....	6
5.1 Bereitstellung von Clouddiensten.....	6
5.2 Server physisch .....	6
5.3 Server virtuell.....	6
5.4 Clients .....	6
5.5 aktive Netzwerkkomponenten (z.B. Switch, Router).....	7
5.6 Backup .....	7
5.7 Firewall .....	7
5.8 Antivirus.....	7
5.9 Mobile Security .....	7
5.10 Mailarchivierung.....	7
5.11 Firmwaremanagement Printer Flotte .....	7
5.13 Office 365.....	8
§ 6 Vergütung .....	8
§ 5 Geheimhaltungs- und Obhutspflicht.....	10
§ 6 Gewährleistung, Haftung .....	11
§ 7 Datenschutz, Urheberrechte.....	11
§ 8 Gerichtsstand und Erfüllungsort .....	12
§ 9 Schlussbestimmungen .....	12
Salvatorische Klausel .....	12
Sonstiges.....	12

## § 1 Vertragsgegenstand

Der Auftragnehmer ist Ansprechpartner für die vollständige Erbringung der Dienstleistungen im Bereich der Systemadministration, - pflege und -wartung für die vorhandene und zukünftige IT-Infrastruktur des Auftraggebers. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber in Administration und Anwendung der installierten EDV-Lösung. Der Servicevertrag regelt darüber hinaus die Intensität der Leistungen der Analyse und Beseitigung von auftretenden Fehlern in den Systemkomponenten des Auftraggebers.

Der Auftraggeber benennt nachfolgenden Mitarbeiter als Koordinator, Verantwortlichen und zentralen Ansprechpartner für den Auftragnehmer, für die Umsetzung des Serviceleistungsvertrages:

Name/Vorname: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

E-Mail: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Telefon (Festnetz/Mobil): Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Fax: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

Der Auftraggeber ist zur Erfüllung des Vertrages zur Mitwirkung verpflichtet.

### Voraussetzung Leistungen für den Servicevertrag:

Sollte die IT Infrastruktur, des Auftraggebers, dem Auftragnehmer zuvor nicht bekannt sein, wird vorausgesetzt, dass im Vorfeld zum Vertrag eine IT Analyse entsprechend §3.12 durchgeführt wurde.

### Beschreibung/ angestrebtes Kundenergebnis

Der Auftragnehmer ist darauf bedacht, dem Auftraggeber einen hohen Grad an Betriebssicherheit für den Bereich der Informationstechnologie zu gewährleisten.

Der Auftragnehmer steht dem Auftraggeber in allen Fragen bezüglich der IT zur Verfügung und beseitigt anfallende Störungen und Probleme.

Des Weiteren steht der Auftragnehmer dem Auftraggeber beratend zur Seite, um Geschäftsprozesse durch IT-Strukturen zu verbessern.

Der Auftragnehmer verfolgt mit seinen Dienstleistungen eine hohe Verfügbarkeit der IT-Systeme, um höchstmögliche Kundenzufriedenheit zu erreichen.

### **Kommunikation zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer**

Zur Kommunikation werden die gängigen Medien verwendet:

- Telefon (in dringenden Fällen empfohlen)
- E-Mail
- Internet/TeamViewer
- FAX
- Post

### **Berichtswesen**

Über die erbrachten Serviceleistungen werden Berichte erstellt und auf Wunsch nach jedem Ticket per Mail übermittelt oder auf Anfrage herausgegeben.

Serviceklamationen müssen grundsätzlich in Schriftform, innerhalb von 5 Werktagen nach Leistungserbringung erfolgen.

Um den Service auf einem konstant hohen Niveau zu halten und kontinuierlich zu verbessern, werden jährlich Kundenzufriedenheits-Umfragen durchgeführt.

### **Servicezeiten/Geschäftszeiten**

Montag bis Donnerstag 8:00 – 17:00 Uhr

Freitag 8:00 – 14:30 Uhr

Außerhalb der obigen Service-/Geschäftszeiten steht, nach Vereinbarung, ebenfalls ein Service zur Verfügung, der gesondert beauftragt und berechnet wird.

Für Serviceeinsätze außerhalb der Geschäftszeiten, gelten die Vergütungen unter § 5.

## § 2 Laufzeit

Die Laufzeit des Vertrages beträgt **Wählen Sie ein Element aus.** und beginnt am 01.02.2020. Das Vertragsverhältnis endet mit Ablauf des **Wählen Sie ein Element aus.**, wenn spätestens 6 Monate vor Ablauf der vereinbarten Laufzeit schriftlich per Einschreiben gekündigt wird. Sollte keine Kündigung erfolgen, verlängert sich der Vertrag automatisch um weitere 12 Monate. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen für Dauerschuldverhältnisse.

## § 3 Managed Service definiert nach Leistungsarten und Leistungsumfang

Dienstleistungen und Aufgabenbereiche der in diesem Vertrag geregelten Leistungen beziehen sich auf die nachfolgenden Leistungsarten und Leistungsumfänge und werden über die unter §4 und §5 aufgeführten Dienstleistungspreise abgerechnet.

Nachfolgende Leistungen beziehen sich grundsätzlich auf die, vom Hersteller angegebenen, technischen Spezifikationen, Leistungsumfänge und Lizenzbestimmungen.

Die Erbringung der Leistung bedingt die Nutzung einer Monitoring-Software, wie die unter §1 Absatz 2 genannte Team Viewer Software und/oder Statusmails, welche durch Rühlig bereitgestellt werden.

## § 4 Leistungsumfang

Leistung	Im Vertrag		vereinbartes monatliches Kontingent
	enthalten	<u>nicht</u> enthalten	
3.1 Bereitstellung von Clouddiensten		X	Gemäß Cloud Dienst Vereinbarung IT
3.2 Server physisch	X		
3.3 Server virtuell	X		
3.4 Clients	X		
3.5 aktive Netzwerkkomponenten (z.B. Switch, Router)	X		
3.6 Backup	X		
3.7 Firewall	X		
3.8 Antivirus	X		
3.9 Mobile Security		X	
3.10 Mailarchivierung	X		
3.11 Firmwaremanagement Printer Flotte		X	
3.12 Security Manager Assessment Tool / IT Analyse		X	
3.13 Office 365		X	

## § 5 Leistungsbeschreibung

### 5.1 Bereitstellung von Clouddiensten

- Bereitstellung gemäß Zusatzformular der Cloud Dienst Vereinbarung IT.
- Die Clouddienstleistungen werden von der Terra Cloud GmbH aus Deutschland zur Verfügung gestellt. Der Auftragnehmer ist von der Haftung ausgeschlossen. Ansonsten gelten die Rühlig AGBs für Cloud Lösungen.

### 5.2 Server physisch

- Installation Firmware Updates \*1
- Installation Treiber Updates \*1

### 5.3 Server virtuell

- Installation Betriebssystem Updates
- Installation Treiber Updates \*1

### 5.4 Clients

- Installation Firmware Updates \*1

- Installation Treiber Updates \*1

#### **5.5 aktive Netzwerkkomponenten (z.B. Switch, Router)**

- Installation Firmware Updates \*1

#### **5.6 Backup**

- Einspielen von Softwareupdates \*1

#### **5.7 Firewall**

- Anpassung des Regelwerks
- Einrichtung von Benutzern und VPN Zugängen
- Einrichtung von Standortverbindungen
- Einspielen von Softwareupdates \*1

#### **5.8 Antivirus**

- Installation des Antiviren Programms
- Einrichtung und Anpassung des Regelwerkes
- Überwachung der Clients
- Eingriff bei Befall des Systems

#### **5.9 Mobile Security**

- Einrichtung und Anpassung des Regelwerkes

#### **5.10 Mailarchivierung**

- Einspielen von Softwareupdates \*1

#### **5.11 Firmwaremanagement Printer Flotte**

- vermittelt aktuellen Überblick über den Sicherheitsstatus der Druckerflotte

#### **5.12 Security Manager Assessment Tool / IT Analyse**

- Analyse mit Ersteinschätzung und Handlungsempfehlung
- Voraussetzung für Vertragsschließung

### 5.13 Office 365

- Verwalten des Office 365 Accounts über die Admin Oberfläche
- Einrichtung von Benutzern
- Verwalten von Lizenzen
- Einspielen von Softwareupdates \*1

„\*1“: Der Bedarf definiert sich durch die Notwendigkeit zur Sicherstellung der Systemstabilität und für sicherheitsrelevante Aktualisierungen der IT-Infrastruktur des Auftraggebers.

## § 6 Vergütung

Mit nachstehender monatlicher Rate, ist gemäß der unter §2 aufgeführten Laufzeit und der unter §3 bis §5 beschriebenen Leistungsarten und Leistungsumfängen abgegolten.

- Die monatliche Vergütung ergibt sich aus dem IT-FLEX SMART/PROFESSIONAL Leasingvertrag vom  **Klicken oder tippen Sie, um ein Datum einzugeben.** mit der Vertragsnummer  der winwin Finance GmbH.

Der Auftragnehmer beauftragt und ermächtigt die winwin Finance GmbH, die monatliche Vergütung zusammen mit der monatlichen Leasingrate einzuziehen.

- Die monatliche Vergütung beträgt  EUR zzgl. MwSt.  
und wird ohne Abzug jeweils im Voraus zum Ersten eines Monats, per Lastschrift vom SEPA Konto DE , erstmals bei Vertragsbeginn zum **Klicken oder tippen Sie, um ein Datum einzugeben.** durch den Auftragnehmer abgebucht.



Insbesondere bei einem Verkauf des Serviceleistungsvertrages kann der Auftragnehmer das gesamte Vertragsverhältnis mit allen Rechten und Pflichten hieraus an Dritte übertragen. Derjenige, an den übertragen wird, wird Eigentümer des Vertragsgegenstandes. Etwaige Zusatzvereinbarungen und Vertragsänderungen sind nur wirksam, wenn sie bekannt und diesem Vertrag angefügt sind. Dabei ist dafür Sorge zu tragen, dass dem zukünftigen Auftragnehmer durch die Übertragung keine Nachteile in sachlicher oder finanzieller Hinsicht entstehen.

Für die im Rahmen dieses Vertrags erbrachten Fernwartungs- und Vor-Ort-Dienstleistungen, die nicht im Leistungsumfang und nicht in der Leistungsart gemäß §3 bis §5 enthalten sind, berechnet der Auftragnehmer die nachfolgenden Positionen zu folgenden Preisen:

a. Anfahrt		Berechnung nach Zone *2
○ Zone Stadt:		13,00 EUR
○ Zone I:	bis 15 Km	23,50 EUR
○ Zone II:	bis 25 Km	38,50 EUR
○ Zone III:	bis 50 Km	60,00 EUR
○ Zone IV:	bis 80 Km	112,10 EUR
○ Zone V:	über 80 Km, je angef. Km	1,90 EUR
b. IT-Dienstleistungen		Berechnung nach AE
○ BT – Service		20,50€
○ BT – MPS		20,50€
○ IT – Backup		30,00€
○ IT – Antivirus		20,50€
○ IT – MDM		30,00€
○ IT – Clients		20,50€
○ IT – Mailarchivierung		30,00€
○ IT – WLAN		30,00€
○ IT – MS O365		30,00€
○ IT – Server, einschließlich VMware		30,00€
○ IT – Firewall		30,00€
○ IT – Netzwerke		30,00€

- IT – MS AD + Exchange 30,00€
- c. Preis pro Server monatlich: 59,90 EUR
- d. Preis pro virtuellen Server/VM monatlich: 29,90 EUR
- e. Preis pro Client monatlich: 9,90 EUR / 12,40 EUR inkl. Antivirus
- f. Außerhalb der regulären Geschäftszeiten, bis 20 Uhr, an Wochentagen, mit 50% Aufschlag auf die Punkte b. und c.
- g. Wochenend- und Feiertagspauschale 250,00 EUR (Pauschalabrechnung zzgl. Stundensatz)

„\*2“ Gilt für die jeweiligen Standorte des Auftragnehmers: Halberstadt, Bad Harzburg und Göttingen

In der Wartung- und Systempflege sind außerordentliche Serviceeinsätze außerhalb der Geschäftszeiten und am Wochenende nicht enthalten. Diese werden separat über den genannten Stundenverrechnungssatz berechnet. Die Vertragsleistungen werden, wenn nicht anders vereinbart, innerhalb der Geschäftszeiten des Auftragnehmers erfüllt.

Die Einhaltung der Reaktionszeit, gemäß Angebot, gilt als erfüllt, wenn der Auftragnehmer in der zugesicherten Reaktionszeit Maßnahmen zur Erfüllung der Vertragsleistungen eingeleitet hat. Dies kann insbesondere durch Telefonsupport, E-Mail-Support, Terminabsprache, Techniker vor Ort, Recherche oder Supportanfrage beim Hersteller/Lieferanten erfolgen. Zur Erfüllung der Leistungen gehört die Mithilfe des Auftraggebers.

Der Auftragnehmer kann per Fernwartung (direktes Aufschalten auf die betroffene Hardware) eine Behebung der Störung durchführen. Dies erfolgt parallel zur Serviceannahme durch das Helpdesk des Auftragnehmers.

Die Behebung von Störungen, die durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz verursacht werden, ist nicht Bestandteil des Vertrages.

## **§ 5 Geheimhaltungs- und Obhutspflicht**

Beide Vertragspartner haben alle Informationen, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses zugänglich gemacht werden oder in Zusammenhang mit der Erfüllung dieses

Vertrages stehen, auch über die Vertragslaufzeit hinaus, streng vertraulich zu behandeln. Die Geheimhaltung endet, falls die geheimhaltungsbedürftigen Informationen allgemein bekannt werden.

## **§ 6 Gewährleistung, Haftung**

Eine Haftung des Auftragnehmers für Schäden, die durch Eingriffe Dritter entstehen, ist ausgeschlossen.

Der Haftungsausschluss bezieht sich auch auf Störungen in der IT-Umgebung des Kunden und Arbeitsausfälle, die durch Konflikte mit Netzbetreibern, Lieferanten von Hardware und Software (z.B. durch Softwareupdates von Microsoft, oder nicht vom Auftragnehmer bereit gestellte Antivirensoftware), kriminelle Energie und höhere Gewalt, bzw. äußere umweltbedingte Einflüsse entstehen.

Aus den genannten Gründen kann auch bei sorgfältiger und umfangreicher Prüfung, eine absolute Fehlerfreiheit der Installation von Hard- und Software nicht gewährleistet werden.

Daher übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung für die Richtigkeit und Funktion der verwendeten Hard- und Software. Der Auftragnehmer haftet demnach nicht für entgangenen Gewinn, nicht erzielte Einsparungen, sonstige mittelbare und unmittelbare Vermögensschäden, Vermögensgefährdungen, Folgeschäden oder Verlust von Daten. Im Übrigen richtet sich die Gewährleistung nach den gesetzlichen Vorschriften. Der Auftragnehmer übernimmt für die Hardware oder Software, die nicht vom Auftragnehmer geliefert und installiert wurde, und nicht explizit in diesem Servicevertrag aufgeführt ist, keine Gewährleistung.

## **§ 7 Datenschutz, Urheberrechte**

Der Auftraggeber stellt sicher, dass durch die vorhandenen Datenverarbeitungsanlagen und Datenbestände die geltenden Datenschutzgesetze und Vorschriften, sowie die Urheberrechte der jeweiligen Inhaber nicht verletzt werden.

Die Vertragspartner verpflichten sich, wenn nicht bereits geschehen, im Rahmen dieses Vertrages zum Abschluss einer Vereinbarung zur Verarbeitung von Daten im Vertrag gemäß der Datenschutzgrundverordnung.

## § 8 Gerichtsstand und Erfüllungsort

Gerichtsstand und Erfüllungsort ist Halberstadt.

## § 9 Schlussbestimmungen

Der Auftraggeber verpflichtet sich, dem Auftragnehmer ungehinderten Zugang zu der eingesetzten EDV zu gewähren, soweit dies zu Einhaltung des Vertrages nötig ist. Wartezeiten oder hierdurch entstehende sonstige Zusatzleistungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

### Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare, von beiden Parteien ausgehandelte, Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die beide Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist.

### Sonstiges

Alle in diesem Vertrag geregelten Leistungen beziehen sich auf die von dem Auftraggeber angegebenen heutigen Standorte in Deutschland.

Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlich zu entrichtender Mehrwertsteuer.

Halberstadt, \_\_\_\_\_

Halberstadt, \_\_\_\_\_

Rühlig GmbH & Co. KG



rechtsverbindliche Unterschrift

rechtsverbindliche Unterschrift