



[Horst Böhler](#)

Geschäftsführung  
Ortsstr.27, 90574 Roßtal-Defersdorf

[horst@boehrer.net](mailto:horst@boehrer.net) [fon +49 \(0\)9127 – 57 79 17](tel:+49(0)9127-577917)  
[fax +49 \(0\)9127 – 57 79 18](tel:+49(0)9127-577918)

Seite 1 von 6  
[boehrer.NET-Servicevertrag](#)  
[00. Monat 200x](#)

## Service-und Betreuungsvertrag

für

[Musterfirma](#)

[Musteransprechpartner Musterstrasse Musterstadt](#)

– nachfolgend Kunde genannt –

[Roßtal, am 00. Monat 200x](#)

## § 1 GEGENSTAND / UMFANG DER GESCHÄFTSBEZIEHUNG

Diese Leistungsbeschreibung bildet die Grundlage der Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und **boehrer.NET**.

Die Zusammenarbeit umfasst neben der Beschaffung von Hard- und Software insbesondere das Erbringen von Dienstleistungen im Bereich der Lösung EDV-orientierter Aufgabenstellungen, die nachfolgend aufgeführt sind.

## § 2 LEISTUNGEN

1. Wartung der im Einsatz befindlichen PC/Server-Anlagen
  - 1.1. Software-Wartung
    1. 1.1.1. Monatliche Kontrolle des installierten Betriebssystems.
    2. 1.1.2. Monatliche Beseitigung von auffälligen Applikationsproblemen.
    3. 1.1.3. Erhöhte Priorität, d. h., innerhalb von 8 Werkstunden beginnt **boehrer.NET** damit, die Fehlerursache herauszufinden bzw. alles notwendige in die Wege zu leiten, das Problem zu beheben (außer Fernwartung, hier sind schnellere Reaktionszeiten möglich).
    4. 1.1.4. Installation von Software.
  5. 1.2. Hardware-Wartung
    1. 1.2.1. Monatliche Kontrolle des installierten Systems.
    2. 1.2.2. Installation von vorhandenen und neuen Systemen (z. B. in Teamräumen).
    1. 1.2.3. Erhöhte Priorität, d. h., innerhalb von 8 Werkstunden beginnt **boehrer.NET** damit, die Fehlerursache herauszufinden bzw. alles Notwendige in die Wege zu leiten, das Problem zu beheben (außer Fernwartung, hier sind schnellere Reaktionszeiten möglich).
    2. 1.2.4. Reparatur defekter Geräte in der Werkstatt. Innerhalb der Garantiezeit (i. d. R. 12 Monate) kostenfrei, außerhalb der Garantiezeit werden die Reparaturkosten gesondert berechnet.
    3. 1.2.5. Sofern aufgrund von Lieferzeiten spezieller Ersatzteile die Beseitigung der Funktionsstörung nicht innerhalb von 3 Arbeitstagen möglich ist, stellt **boehrer.NET** für den Zeitraum der Reparatur ein in den Grundfunktionen vergleichbares Gerät kostenfrei zur Verfügung.
  4. 1.3. Netzwerkpfege
    1. 1.3.1. Im Rahmen des Service- und Betreuungsvertrages werden die Netzwerk-Verbindungen geprüft und vorhandene Fehler beseitigt, soweit es sich nicht um kostenpflichtige Hardware Reparaturen handelt.
  2. 1.4. Umweltgerechte Entsorgung
    - 1.4.1. Im Rahmen des Service- und Betreuungsvertrages wird sämtliche Hardware auf Wunsch des Kunden umweltgerecht entsorgt.

## 2. Schulung

1. 2.1. Vor-Ort Schulungen von **boehrer.NET** sind nicht im monatlichen Betreuungspreis enthalten.
2. 2.2. Auf ausdrücklichen Wunsch können diese Schulungsmaßnahmen im Rahmen der monatlichen Betreuung durchgeführt werden. Die Stundenzahl wird dann direkt von der vereinbarten Servicezeit abgezogen, wobei jede Schulungszeitstunde 10 Minuten Pause beinhaltet. Kosten für das Anmieten des Schulungsraums entstehen dem Kunden nicht. Bei Vor-Ort Schulungen wird die Anfahrt gesondert berechnet.

## 3. Beratung

1. 3.1. **boehrer.NET** gibt Empfehlungen für Optimierungen der installierten Soft- und Hardware.

## 3. Telefonischer Support

4. 4.1. Dem Kunden stehen die Telefonnummern vom Büro und die Mobilfunk Tel.Nr. von Horst Böhrer/ **boehrer.NET** für die Beantwortung von telefonischen Anfragen zur Verfügung. Diese Anfragen versteht **boehrer.NET** als Support-Probleme und ist bestrebt mit dem Mitarbeiter des Kunden das Problem telefonisch zu lösen.
- 4.2. Für Supportfragen steht pro Monat ein vereinbartes Stunden-Kontingent über **zwei** (eine / drei) Stunden zur Verfügung. Telefonischer Support steht dem Kunden werktags von 17.00 - 21.00 Uhr zur Verfügung.

### § 3 PREISE, LIEFER-UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Für das Erbringen der Serviceleistungen gemäß § 2 vereinbart der Kunde und **boehrer.NET** folgenden Preise:

a. Vor-Ort Service, 6 Stunden pro Monat	490 €
a. Vor-Ort Service, 8 Stunden pro Monat	690 €
a. Vor-Ort Service, 10 Stunden pro Monat	870 €

Sonstige Dienstleistungen (Techniker-Einsätze, Consulting, Netzwerk- und Betriebssystemeinsätze sowie Schulungen) werden zum aktuellen Stundensatz abzüglich 10 Prozentpunkten in Rechnung gestellt. Zur Zeit betragen die Stundensätze für

- a. Einsatz Systemberater/Techniker xxx € ergibt abzüglich vereinbartem Nachlass xxx €
- b. Einsatz Betriebssystem-/Netzwerkspezialist xxx € ergibt abzüglich vereinbartem Nachlass xxx €
- c. Einsatz Schulungsdozenten (für 1-2 Personen) xxx € ergibt abzüglich vereinbartem Nachlass xxx €
- d. Einsatz Schulung-Vor-Ort (für 3-4 Personen) xxx € ergibt abzüglich vereinbartem Nachlass xxx €
- e. An- und Abfahrt xxx € ergibt abzüglich vereinbartem Nachlass xxx €

Lieferzeiten können grundsätzlich nicht garantiert werden. **boehrer.NET** verpflichtet sich jedoch, bei Bedarf die gewünschten Produkte schnellstmöglich zu beschaffen. Evtl. zusätzlich anfallende Kosten für besondere Beförderungswege werden vorher abgestimmt.

Die Betreuungsrechnung wird jeweils zum 5. des aktuellen Monats gestellt und innerhalb von 3 Tagen per Überweisung beglichen. Sämtliche Hard- und Software-Produkte werden ab Lager **boehrer.NET** zur Verfügung gestellt. Unter Preis ist immer der Nettopreis zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer zu verstehen.

#### § 4 DURCHFÜHRUNG DER DIENSTLEISTUNGEN

Sämtliche Dienstleistungen werden von **boehrer.NET** vor Ort, im Hause **boehrer.NET** oder telefonisch erbracht. In dem vereinbarten Entgelt für das Erbringen der Leistung sind **zwei** (eine / drei) Anfahrten eines Service-Mitarbeiters enthalten.

Für den Vor-Ort-Service werden **pro Monat zwei** (ein / drei) Termine vereinbart. Der Kunde lässt vor jedem Vor-Ort Termin **boehrer.NET** eine Anforderungsliste der Servicetätigkeiten zukommen. Gemäß besonderer Vereinbarung sind Vor-Ort Termine auch außerhalb unserer Geschäftszeiten (Wochenende / Feiertage) möglich.

Schulungstermine sollten **14 Tage** vor Durchführung vereinbart werden. Die genauen Inhalte einer Schulung können vor dem Schulungstermin mit dem / der Trainer/in abgesprochen werden.

#### § 5 WEITERE LEISTUNGEN VON boehrer.NET

Bei Sonderveranstaltungen (z. B. Experten Round-Tables) erhält der Kunde eine garantierte Teilnahme sowie einen Preisnachlass von **50** Prozentpunkten auf den Veranstaltungspreis.

Bei Bedarf, ein bestimmtes Produkt (Hard- oder Software) für einen zu definierenden Zeitraum im Hause des Kunden im laufenden Betrieb zu testen, besteht für den Kunden die Möglichkeit, solche Produkte über **boehrer.NET** für eine Teststellung beschaffen zu lassen. Die entstehenden Aufwendungen werden ohne Aufschlag an den Kunden berechnet.

CD/DVD-Rom Brennservice (Der entstehende Aufwand wird gesondert abgerechnet).

#### § 6 DAUER

Die Geschäftsbeziehung auf Basis dieses Service- und Betreuungsvertrages beginnt mit Wirkung vom **00. Monat 200x** und läuft zunächst bis zum **00. Monat 200x**. Falls die Geschäftsbeziehung zur beiderseitigen Zufriedenheit verläuft und nicht bis spätestens **00. Monat 200x** gekündigt ist, verlängert sie sich automatisch um weitere **12** Monate. Sodann gilt eine Kündigungsfrist von **3** Monaten zum Monatsende. Werden einzelne Paragraphen im beiderseitigen Einvernehmen während der Laufzeit geändert, werden diese Änderungen immer schriftlich als Anlage dem Service- und Betreuungsvertrag beigelegt.

## **§ 7 SCHWEIGEPFLICHT, DATENSCHUTZ**

Die Vertragspartner sind zeitlich unbegrenzt verpflichtet, über alle als vertraulich bezeichneten Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des Vertragspartners, die ihnen im Zusammenhang mit den einzelnen Aufträgen bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren. Die Weitergabe an nicht mit der Durchführung des jeweiligen Auftrags beschäftigte Dritte darf nur mit schriftlicher Einwilligung des Vertragspartners erfolgen. H/S/D/ Consult ist befugt, im Rahmen der Zweckbestimmung des Auftrags die ihr anvertrauten personenbezogenen Daten unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen zu verarbeiten oder durch Dritte verarbeiten zu lassen.

## **§ 8 SALVATORISCHE KLAUSEL**

Sollten einzelne Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen hiervon nicht berührt. Ergänzungen und Änderungen bedürfen zu Ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein.

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Nürnberg.

Roßtal, den 00. Monat 200x

**boehrer.NET**  
(gez. Horst Böhner)

**Kunde**