

## Standard Wartungs- Betreuungsvertrag

### Leistungsumfang:

Betreuung bei Problemen, Beseitigung von Defekten bei den durch den Vertrag erfaßten Geräten (als solche gelten die im beiliegenden und einen integrierenden Vertragsbestandteil bildenden Anlageverzeichnis, welches auch die Basis für die Preisfestsetzung darstellt). Nicht enthalten sind Einschulungen, Installation und Inbetriebnahme von neuen Geräten und Softwareprodukten, Softwareupdates. Ersatzteile werden, soweit nicht in Garantie, getrennt in Rechnung gestellt. Bei Fremdsoftware kann nur Hilfestellung bei aufgetretenen Problemen geleistet werden, eine Problemlösung kann nicht garantiert werden.

### Responsezeiten:

Server: 6 Stunden innerhalb der Normalarbeitszeit, bis zum Eintreffen eines Technikers.  
Arbeitsplätze: 2 Tage.  
Sonstige Geräte: Von Fall zu Fall zu vereinbaren.

### Arbeitszeiten:

Montag bis Freitag, 9h - 17h

### Vorbeugende Wartung:

Reinigen von Lüftern in PC und Druckern, Überprüfen der Sicherungslaufwerke und Medien, der Unterbrechungsfreien Stromversorgungen, Virencheck der Rechner.

### Fernwartung:

Möglich, dadurch werden die Responsezeiten kürzer.

### Haftung:

Zihle haftet für Schäden nur, soweit sie durch Zihle-Mitarbeiter oder sonstige Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet wurden. Der Ersatz von reinen Vermögensschäden und Schäden, die aus Datenverlust resultieren, ist, außer im Falle des Vorsatzes, jedenfalls ausgeschlossen.

### Laufzeit:

Unbegrenzt, kann mit einer Kündigungsfrist von 30 Tagen zu jedem Monatsultimo aufgekündigt werden.

### Kosten:

1% der Hardwareneupreise pro Monat,  
2% der Serverneupreise (inkl. der Serversoftware) pro Monat,  
1% der Softwareneupreise pro Monat,

Veränderungen des Anlageverzeichnisses werden jeweils ab dem der tatsächlichen Veränderung folgenden Monat wirksam.

Die Preise der in das Verzeichnis aufzunehmenden, nicht von uns gekauften Produkte werden durch Rechnungskopien nachgewiesen. Ist das nicht möglich, werden sie einvernehmlich festgesetzt.

### Zahlung:

Monatlich, binnen 8 Tagen nach Rechnungslegung.

Gültig ab 1.7.97