

Servicevereinbarung mit 24h Hotline
 Softwarepflege und Wartung von Hardware
cosmotel IT GmbH – Loikumer Rott 32 – 46499 Hamminkeln



Hotline 8 - 16.30 Uhr:

Telefon: 0 28 52 - 96 97 0
 Fax: 0 28 52 - 96 97 98
 eMail: info@cosmotel.de

Nachthotline ab 16.30 Uhr:

Telefon: 0 28 52 - 96 97 - ____

Kunde:

Vertragsart:

Abkürzung:

- | | | |
|---|---|-------------|
| <input type="checkbox"/> 24Hotline incl. fester Reaktionszeit (s.u.): | = | (H) |
| <input type="checkbox"/> Wie H zzgl. Remote-Service: | = | (HR) |
| <input type="checkbox"/> Wie HR zzgl. Vor Ort Service und Anfahrtskosten: | = | (HR) |

Reaktionszeiten:

Gewünschte Geschäftszeit :

Beginn Reaktionszeit vor Ort:

Beginn Service via Remote:

- | | | | | |
|---|---|---------------------------------|-------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> Standard: | = | Mo-Fr: 8.00 Uhr - 16.30 Uhr | innerhalb 24 Std. | innerhalb 4 Std. |
| <input type="checkbox"/> Premium: | = | Mo-Fr: 8:00 Uhr - 18.00 Uhr | innerhalb 4 Std. | innerhalb 2 Std. |
| <input type="checkbox"/> Exklusiv: | = | Mo-So (incl. Feiertage) 24 Std. | innerhalb 4 Std. | innerhalb 2 Std. |

Der Vertrag sichert Störungen für folgendes Objekt ab:

- | | | |
|--|--------------------------|------|
| Telekommunikationsanlage ohne Endgeräte | <input type="checkbox"/> | Typ: |
| Switche | <input type="checkbox"/> | Typ: |
| CTI oder UC Applikation | <input type="checkbox"/> | Typ: |
| WLAN Controller | <input type="checkbox"/> | Typ: |
| Videoserver | <input type="checkbox"/> | Typ: |
| Kameras (Standorte bis max. 3m Höhe frei zugänglich) | <input type="checkbox"/> | Typ: |

Servicestandort: .

Ausbau:

Das Serviceentgelt beträgt pauschal : _____ € mtl.

Dieser Betrag ist im voraus fällig und wird per Bankeinzug im voraus jeweils zum Monatsersten oder Quartalsmäßig eingezogen. (Nichtzutreffendes streichen). Bei Rechnungsstellung wird EUR 5,00 Bearbeitungsgebühr zzgl. ges. MwSt. berechnet. Sofern die Monatspauschale nicht für einen vollen Kalendermonat erhoben wird, berechnen wir für jeden Kalendertag 1/30 der Monatspauschale. Erweiterungen und Verkleinerungen der Anlage bedingen eine entsprechende Änderung. Aufgrund der schnelleren Reaktion werden sämtliche Servicearbeiten in erster Linie via Remote getätigt. Falls kein Remotezugang möglich ist, tritt der vor Ort Service in Kraft.

Die Vertragsart Typ H deckt im Servicefall folgende Leistungen ab:

- Nutzung der **24H Servicehotline**
- Überlassung von Updates mit techn. Modifikationen und Patches mit Fehlerkorrekturen
- Telefonische Beratung und Unterstützung bei Auftreten von Störungen und Fehlern
- Sofortiger Beginn der Störungsbeseitigung bei Totalausfall
- Regelmäßige Automatische Datensicherung incl. Sommerzeitumstellung
- Beseitigung von Störungen, die bei sachgemäßen Gebrauch durch natürliche Abnutzung entstanden sind
- Zur Verfügungsstellung eines Provisoriums für den Notbetrieb
- Zusicherung einer Reaktionszeit (s. oben)
- Bevorzugte Störungsannahme und Bearbeitung
- Jederzeit auf Wunsch Ausdruck aktueller Daten des Systems kostenlos
- Bereitstellung der zur Wartung benötigten Mess- und Prüfgeräte

- Lohnkosten für Störungsbehebung per Remote (bei Vertragsart **HR**)
- Lohnkosten und Anfahrtskosten für Störungsbehebung vor Ort (bei Vertragsart **HRV**)

Bei Videoüberwachung:

- Überprüfung der Einstellungen sowie Justierung und Reinigung der Objektive (falls Kameras im Serviceumfang)
- Datensicherung von Beweisbildern und Videosequenzen auf externes Speichermedium (für Polizei, Versicherung o.ä.)

Im folgenden Fällen werden Leistungen und Fahrtkosten gesondert berechnet:

- Serviceleistungen außerhalb der vereinbarten Geschäftszeit von cosmotel IT GmbH
- Upgrades oder Releasewechsel mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen
- Instandsetzung oder Änderung am Netzwerk oder Leitungsnetzes sowie Wunschprogrammierung Programmierung oder sonstige Arbeiten, die nicht auf einen Fehler des Systems zurückzuführen sind. Materialkosten gehen zu Lasten des Kunden, sofern kein Garantie- oder Versicherungsfall vorliegt. Ebenfalls zu Lasten des Kunden gehen Schäden, die auf Eingriffe, Bedienungsfehler, nicht sachgemäßen Gebrauch des Systems oder auf sonstige von cosmotel IT nicht zu vertretende äußere Einwirkungen wie z.B. Überspannung zurückzuführen sind. Vorhandene Endgeräte, Hard- und Software sind vom Service ausgeschlossen.
- Störungen die vom Kunden vorhandene Software oder Hardware verursacht werden
- Störungen welche durch Stromausfall oder Fehler im Kundennetz verursacht werden
- Verschleißmaterial wie Hörer, Hörerkabel, Anschlusschnüre, Batterien, Akkus sind vom Service ausgeschlossen
- Voraussetzung für die Bereitstellung eines Services ist ein Softwarestand der vom Hersteller noch unterstützt wird
- Gestellung von Hubwagen und Leitern ab einer Arbeitshöhe von 3 Metern

Der Vertrag beginnt bei Übernahme bzw. Inbetriebnahme des Serviceobjekt .

Die Laufzeit erstreckt sich auf das bei der Übernahme des Objektes laufende Jahr und anschließenden sechzig Monaten und ist jeweils drei Monate vor Ablauf kündbar. Ansonsten verlängert er sich um weitere zwölf Monate

Einzugsermächtigung:

Hiermit ermächtige ich die Firma cosmotel IT GmbH widerruflich den o.g. Betrag von meinem Konto abzubuchen.

Bankverbindung

Blz

Konto-Nr

Unterschrift cosmotel IT GmbH (bitte auch lesbar)

Datum

Unterschrift des Servicekunden (bitte auch lesbar)

Allgemeine Geschäftsbedingungen zum Servicevertrag

Umfang der Lieferpflicht

Für Lieferungen und Leistungen der cosmotel-it GmbH gelten ausschließlich die Verkaufs- und Lieferbedingungen für Bürokommunikation, sofern nicht ausdrücklich und schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Bedingungen des Bestellers gelten nur dann, wenn sie von uns ausdrücklich und schriftlich anerkannt sind.

Bei cosmotel-it GmbH Unterlagen, wie Abbildungen, Zeichnungen usw., die zur Auftragsbestätigung oder zu Angeboten gehören, behält die cosmotel-it GmbH sich ihr Eigentums- und Urheberrecht vor; sie dürfen ohne Einverständnis von der cosmotel-it GmbH Dritten nicht zugänglich gemacht oder auf sonstige Weise missbräulich verwendet werden; wird der Auftrag nicht erteilt, so sind sie auf Verlangen zurückzugeben.

2. Preise, Zahlungsbedingungen und Eigentumsvorbehalt

Fracht und Verpackung werden gesondert berechnet. Sämtliche Zahlungen sind ohne jeden Abzug sofort bei Übernahme des Auftragsgegenstandes zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweiligen geltenden Höhe zu leisten.

Die cosmotel-it GmbH ist berechtigt, von der Auftragssumme 1/3 nach Erfolg der Auftragsbestätigung, 1/3 nach Beginn der Einrichtungsarbeiten bzw. bei Versandbereitschaft zu verlangen. Der Rest ist unverzüglich nach Rechnungseingang zu zahlen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Kann nicht der gesamte Liefer- und Leistungsumfang des Auftrages zu einem Termin fertiggestellt werden, so werden wirtschaftlich selbstständige Auftragsteile schrittweise eingerichtet. Über eingerichtete Auftragsteile kann die cosmotel-it GmbH anteilig, unter Ansatz der vereinbarten Preise, Teilrechnungen erstellen, welche unter Anrechnung bereits gezahlter Anzahlungen zu begleichen sind. Der Besteller kann nur mit schriftlich anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen von der cosmotel-it GmbH aufrechnen.

Die gelieferten Waren bleiben Eigentum von der cosmotel-it GmbH, bis alle ihr gegen den Besteller zustehenden Ansprüche aus dem jeweils betroffenen Auftrag erfüllt sind. Vorher sind Verpfändungen und Sicherheitsübertragung unzulässig.

3. Rechte an Programmen

Der Besteller erhält das Recht, die zusammen mit den Auftragsgegenständen ohne gesonderten Vertrag und ohne gesonderte Berechnung überlassenen Programme mit dem vereinbarten Leistungsmerkmal zum Betrieb der Anlage zu benutzen, alle anderen Rechte an den Programmen bleiben bei der cosmotel-it GmbH. Der Besteller erhält also kein Recht, die Programme ohne vorheriges schriftliches Einverständnis von der cosmotel-it GmbH zu vervielfältigen, zu ändern oder einen nicht autorisierten Dritten zugänglich zu machen.

Bei jedem Wiederverkauf der Anlage gehen bezüglich der Programme nur die vorstehenden Rechte des Bestellers auf den jeweiligen Käufer über; alle anderen Rechte an den Programmen verbleiben stets bei der cosmotel-it GmbH.

4. Einrichten der Anlage

Für die Einrichtung der Anlage ist vom Besteller ein Einrichtungspreis zu entrichten, der hinsichtlich des Aufbaus, der Programmierung der Grundfunktionen, der Einweisung in die Grundfunktion der Systeme bzw. Einrichtungen und des Anschlusses der Anlage und der Geräte pauschal ist. Hinsichtlich der Erstellung des Leitungsnetzes oder programmieren von Sonderfunktionen nach Aufwand zu den bei der cosmotel-it GmbH üblichen Listenpreisen berechnet wird. Bei speicherprogrammierten Anlagen ist der Besteller verpflichtet, die cosmotel-it GmbH rechtzeitig vor Auslieferung der Anlage, die Anwenderdaten entsprechend dem vereinbarten Leistungsumfang, verbindlich mitzuteilen, da sonst der Inbetriebnahmetermin nicht gewährleistet werden kann. Ändert der Besteller nachträglich diese Daten oder den Leistungsumfang, so werden die damit verbundenen zusätzlichen Leistungen zu den dafür gültigen Listenpreisen gesondert berechnet. Ebenso werden bei in Betrieb befindlichen Anlagen Änderungen des Leistungsumfanges sowie Änderungen der Anwenderdaten mit den dafür gültigen Listenpreisen in Rechnung gestellt. Soweit erforderlich stellt der Besteller geeignete und verschließbare Lager- und Aufenthaltsräume zur Verfügung. Arbeiten nicht schwachstromtechnischer Art insbesondere Starkstrom-, Mauer-, Erd-, Beton-, Bau- und Gerüstarbeiten einschließlich der dazu benötigten Baustoffe übernimmt der Besteller auf seine Kosten.

Die cosmotel-it GmbH berät den Besteller auf Wunsch über die zum Betrieb der Anlage erforderlichen Genehmigungsanträge bei der Deutschen Telekom AG. Für Servicezwecke stellt der Auftraggeber entsprechende Fernzugriffe zur Verfügung.

5. Gefahrenübergang

Mit der Anlieferung der zur Anlage gehörenden Teile (Software, Baugruppen, Zentralen, Endgeräte usw.) beim Besteller, geht die Gefahr für Verlust und Beschädigung auf diesen über.

6. Gewährleistung

Die Verjährungsfrist bei Mängelansprüchen für neu hergestellte Sachen beträgt bei Geschäften mit Unternehmen 12 Monate. Mängelansprüche für gebrauchte Sachen werden, wenn nichts anderes vereinbart, gänzlich ausgeschlossen. Die Gewährleistungspflicht beginnt mit dem Tage der Übernahme der Anlage und bei Lieferung ohne Einrichtung mit dem Tage der Anlieferung. Die Betriebsdauer hat keinen Einfluss auf die Gewährleistungsfrist. Die Feststellung der Mängel muss die cosmotel-it GmbH unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden. Die Mängelhaftung bezieht sich nicht auf natürliche Abnutzung und nicht auf Schäden, die auf fehlerhafte oder nachlässiger Behandlung, einer Veränderung der mitgelieferten Programme durch den Besteller oder Dritte, ungeeigneten Betriebsmitteln, Räumen oder sonstigen von der cosmotel-it GmbH nicht verschuldeten Umständen beruhen. Lohn- und Anfahrtskosten sind ebenso von der Mängelhaftung befreit. Bei Fehlschlagen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung kann der Besteller Wandlung oder Minderung geltend machen. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum von der cosmotel-it GmbH über. Zur Mängelbeseitigung hat der Besteller der cosmotel-it GmbH die nach ihrem billigen Ermessen erforderliche Zeit und Gelegenheit zu gewähren. Verweigert er diese, so ist die cosmotel-it GmbH von der Mängelhaftung befreit.

7. Schadensersatz, Vertragserfüllung

Verweigert der Besteller die Annahme der Leistung ganz oder teilweise oder kommt der Auftrag, aus einem vom Besteller zu vertretenden Grunde, nicht zur Durchführung, so kann die cosmotel-it GmbH unbeschadet des Anspruchs auf Bezahlung, der für den Auftrag schon entstandenen Aufwendungen und die Kosten für die Beseitigung, bereits hergestellter Einrichtungen, Schadensersatz in Höhe von 30% des Auftragswertes oder des entsprechenden Teiles verlangen. Die cosmotel-it GmbH kann statt dessen, den gesetzlichen Anspruch auf Vertragserfüllung geltend machen, sofern der Besteller anstelle der nicht entgegengenommenen, nicht eingerichteten, nicht erweiterten Anlage oder Anlagenteile bei Dritten kauft, mietet oder sonst zum Gebrauch erhält bzw. die Anlage oder Teile davon in anderer Weise ersetzt.

8. Verzug

Kommt die cosmotel-it GmbH, aus von ihr zu vertretenden Gründen, mit ihren Lieferungen/Leistungen in Verzug, kann der Besteller, sofern er glaubhaft macht, dass ihm hierdurch ein Schaden entstanden ist, eine Verzugsentschädigung für jede vollendete Woche ab Verzugsseintritt von 0,5% bis zur Höhe von im ganzen 5% des Nettorechnungswertes desjenigen Teils der Lieferung/Leistung verlangen, der nicht rechtzeitig geliefert/gebracht werden konnte. Weitergehende Entschädigungsansprüche des Bestellers sind in allen Fällen verspäteter Lieferung/Leistung, auch nach Ablauf einer der cosmotel-it GmbH gesetzten Nachfrist, ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird. Das Recht des Bestellers zum Rücktritt nach Ablauf einer der cosmotel-it GmbH angemessenen Nachfrist bleibt unberührt.

9. Haftung

Für eigenes Verschulden soweit das Verschulden ihrer leitenden Angestellten und ihrer Erfüllungsgehilfen, im Zusammenhang mit der Verletzung von vertraglich und außervertraglichen Pflichten, als insbesondere wegen Unmöglichkeit, Verschulden bei Vertragsabschluss, positiver Vertragsverletzung, unerlaubter Handlung, haftet die cosmotel-it GmbH, unbeschadet der Regelung in Ziffer 8, nur in Fällen des Vorsatzes und der groben Fahrlässigkeit. Dies gilt nicht bei Verstößen gegen wesentliche Vertragspflichten. In diesen Fällen ist die Haftung von der cosmotel-it GmbH, jedoch auf die typischerweise vorhersehbaren Schäden, beschränkt. Die Haftung von der cosmotel-it GmbH wegen anfänglichen Unvermögens, wegen Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft, sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt im übrigen unberührt.

10. Sonstiges/Preisanpassung

Alle zusätzlichen Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung von der cosmotel-it GmbH. Erfüllungsort ist Hamminkeln. Sofern der Besteller Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird Hamminkeln als Gerichtsstand vereinbart. Werden aufgrund und im Rahmen von Personal- oder sonstigen Kostenänderungen die bei cosmotel-IT üblichen Listenpreisen erhöht, so kann cosmotel-IT die Preise dieses Vertrages entsprechend erhöhen, soweit sie kostenabhängig sind, jedoch max. um 5 % pro 12 Monate

11. Datenschutz

Die im Zusammenhang mit dem Abschluss und der Abwicklung des Vertrages stehenden personenbezogenen Daten werden unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen, bei der cosmotel-it GmbH oder mit dem cosmotel-it verbundenen Unternehmen verarbeitet; die Anschrift der jeweiligen Dateneempfänger wird auf Wunsch mitgeteilt.