

Wartungsvertrag für IT-Systeme

Zwischen

{firma}
{ansprechpartner}
{strasse}
{plzOrt}

- „Kunde“ -

und

Manfred Schreistetter
Angerstraße 2a
85123 Pobenhausen

- „Anbieter“ -
- gemeinsam die „Parteien“ -

I. Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

Der Anbieter übernimmt für den Kunden die regelmäßige Wartung der im Wartungsobjekt-Register erfassten IT-Hardware (PCs, Notebooks, Server, Netzwerkkomponenten sowie ggf. die Website des Kunden) an dessen Standort bzw. auf dessen Systemen.

Die Wartung erfolgt im Rahmen eines monatlichen Wartungslaufs. Über jeden Wartungslauf wird ein Protokoll erstellt, das dem Kunden zusammen mit der jeweiligen Rechnung zur Verfügung gestellt wird.

Der Leistungsumfang je Wartungslauf umfasst insbesondere die folgenden Prüf- und Wartungskategorien:

a. Server & Backup

- Kontrolle, ob der Backup-Lauf erfolgreich durchgeführt wurde
- Prüfung der Vollständigkeit der gesicherten Dienste
- Kontrolle von Speicherplatz und Aufbewahrungsfristen (Retention)
- Einspielen von Windows-Server-Updates
- Kontrolle der Softwareversionen eingesetzter Fachanwendungen
- Prüfung des Festplatten- bzw. RAID-Status
- Sichtung des Ereignisprotokolls
- Test der unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV)

b. NAS / Backup-System

- Kontrolle des NAS-/Backup-System-Status (Systemzustand, Laufwerke, Temperatur)
- Prüfung des RAID- bzw. Speicherstatus
- Kontrolle der Backup-Jobs auf Erfolg und Vollständigkeit
- Speicherplatzkontrolle und Bereinigung abgelaufener Sicherungen gemäß Retention

- Stichprobenartiger Restore-Test

c. Client-Hardware

- Kontrolle, ob der Virenschanner aktiv ist und die Signaturen aktuell sind
- Einspielen von Windows-Updates
- Einspielen sonstiger Softwareupdates
- Kontrolle des verfügbaren Speicherplatzes
- Kontrolle der Datenträgerverschlüsselung
- Prüfung der Vergabe lokaler Administratorrechte

d. Netzwerk

Die Wartung von Netzwerkkomponenten umfasst ausschließlich Managed Devices, also Geräte mit eigener Verwaltungsoberfläche (z. B. verwaltete Switches, Router oder Access Points mit Web- oder Software-Management). Geräte ohne eigene Verwaltungsoberfläche (Unmanaged Devices) sind nicht Gegenstand dieses Leistungsumfangs.

- Kontrolle der Firmware von Router, Switch und Access Points
- Überprüfung der Firewall-Regeln
- Kontrolle der WLAN-Kanalbelegung
- Prüfung des VPN-Status
- Kontrolle auf offene Ports

e. Website

Sofern eine Website des Kunden Gegenstand des Wartungsvertrags ist, umfasst der Wartungslauf zusätzlich:

- Aktualisierung von CMS-Kern, Plugins und Theme
- Kontrolle des SSL-Zertifikats
- Erstellung eines Website-Backups
- Prüfung auf defekte Links (Broken-Link-Check)

f. Sonstiges / Security

- Kontrolle der Lizenz-Compliance
- Passwort- und Account-Audit
- Sichtung von Monitoring-Alarmen
- Kontrolle des Spamfilters
- Aktualisierung der Dokumentation

Nicht Bestandteil dieses Vertrags sind insbesondere:

- laufender Helpdesk bzw. Anwendersupport
- die Behebung von Störungen außerhalb des Wartungslaufs
- Vor-Ort-Einsätze von Mitarbeitern des Anbieters

Diese Leistungen können auf Wunsch des Kunden gesondert beauftragt werden; die Abrechnung erfolgt in diesem Fall nach Aufwand gemäß den Regelungen in Abschnitt „Leistungen außerhalb der Wartungspauschale“.

II. Rechtsnatur des Vertrags

Gegenstand dieses Vertrags ist die sorgfältige, regelmäßige Durchführung der in Abschnitt „Vertragsgegenstand und Leistungsumfang“ beschriebenen Prüf- und Wartungstätigkeiten. Der Anbieter schuldet die fachgerechte Durchführung dieser Tätigkeiten, nicht jedoch einen bestimmten Erfolg im Sinne der Fehlerfreiheit oder dauerhaften Funktionsfähigkeit der gewarteten Systeme. Auf den Vertrag finden daher vorrangig die Regelungen des Dienstvertragsrechts (§§ 611 ff. BGB) Anwendung.

Soweit im Einzelfall einzelne Leistungen einen abgrenzbaren, erfolgsbezogenen Charakter haben (z. B. die einmalige Behebung eines konkret benannten, reproduzierbaren Fehlers im Rahmen einer gesondert beauftragten Zusatzleistung), können für diese Teilleistung ergänzend werkvertragliche Grundsätze gelten; die monatliche Wartungspauschale als solche bleibt hiervon unberührt und richtet sich nach Dienstvertragsrecht.

III. Preise und Zahlungsbedingungen

g. Wartungspauschale

Die monatliche Wartungspauschale richtet sich nach Anzahl und Art der zum jeweiligen Abrechnungszeitpunkt im Wartungsobjekt-Register erfassten Geräte (PC/Notebook, Server, Netzwerkkomponente, ggf. Website). Die Abrechnung erfolgt automatisch am 1. eines jeden Monats auf Basis des zu diesem Zeitpunkt aktuellen Gerätebestands.

h. Anlage 1 – Geräte- und Preisübersicht

Anlage 1 enthält die Preise je Gerätekategorie, die der Berechnung der monatlichen Wartungspauschale zugrunde liegen:

Gerätekategorie	Preis pro Monat (netto)
PC / Notebook	20,00 €
Server	89,00 €
NAS / Backup-System	59,00 €
Netzwerkkomponente (Managed Device mit eigener Verwaltungsoberfläche)	25,00 €
Website	25,00 €
Telefonischer Support (Anrufe/Tätigkeiten bis 15 Minuten)	79,00 €
Stundensatz für Tätigkeiten außerhalb der Wartungspauschale	79,00 €

Die tatsächlich anfallende monatliche Wartungspauschale richtet sich nach der konkreten Beauftragung durch den Kunden, das heißt nach Anzahl und Art der jeweils zur Wartung angemeldeten Geräte bzw. beauftragten Leistungen. Die Beauftragung erfolgt durch den Kunden über die Website www.schreistetter.com/wartung. Ab dem dort dokumentierten Zeitpunkt der Beauftragung wird das jeweilige Gerät bzw. die jeweilige Leistung in die monatliche Abrechnung gemäß vorstehender Preisliste aufgenommen.

Der optionale telefonische Support deckt sämtliche Anrufe oder Tätigkeiten mit einer Dauer von jeweils bis zu 15 Minuten ab. Übersteigt eine Anfrage im Einzelfall diese Dauer, wird die darüberhinausgehende Zeit nach dem in Anlage 1 vereinbarten Stundensatz für Leistungen außerhalb der Wartungspauschale abgerechnet.

i. Änderungen im Gerätebestand

Werden während der Vertragslaufzeit Geräte hinzugefügt oder entfernt, meldet der Kunde dies dem Anbieter unverzüglich. Die Anpassung der Wartungspauschale erfolgt ab dem auf die Meldung bzw. tatsächliche Erfassung im Wartungsobjekt-Register folgenden Abrechnungsmonat.

j. Leistungen außerhalb der Wartungspauschale

Nicht von der monatlichen Pauschale umfasste Leistungen werden nach tatsächlichem Aufwand zu dem in Anlage 1 vereinbarten Stundensatz abgerechnet. Hierzu zählen insbesondere:

- Störungsbehebung außerhalb des regulären Wartungslaufs
- Vor-Ort-Einsätze, ggf. zzgl. Fahrtkosten
- die Beschaffung und der Einbau von Ersatzteilen
- Datenmigration, Beratung oder Prozessanpassungen, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen

Die Beauftragung solcher Zusatzleistungen erfolgt gesondert; sie werden erst nach Freigabe durch den Kunden erbracht, soweit sie nicht zur Abwehr eines unmittelbar drohenden Schadens erforderlich sind.

k. Preisanpassung

Der Anbieter ist berechtigt, die Preise gemäß Anlage 1 mit einer Ankündigungsfrist von sechs Wochen zum Monatsende anzupassen, insbesondere zum Ausgleich gestiegener Kosten. Widerspricht der Kunde der Preisanpassung nicht innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Ankündigung, gilt die Anpassung als angenommen. Im Falle eines Widerspruchs steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung zu.

l. Zahlungsmodalitäten

Rechnungen werden monatlich zusammen mit dem jeweiligen Wartungsprotokoll erstellt und sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zur Zahlung fällig. Bei Zahlungsverzug ist der Anbieter berechtigt, Verzugszinsen sowie die gesetzlich vorgesehenen Mahnkosten geltend zu machen.

IV. Mitwirkungspflichten des Kunden

Zur ordnungsgemäßen Durchführung der Wartung ist der Kunde verpflichtet, insbesondere:

- dem Anbieter die für die Wartung erforderlichen Zugänge (z. B. Fernwartungszugänge, Zugangsdaten) rechtzeitig zur Verfügung zu stellen
- einen fachkundigen Ansprechpartner zu benennen

- bei vereinbarten Vor-Ort-Terminen Zutritt zu den betroffenen Räumlichkeiten und Systemen zu gewähren
- Änderungen am Gerätebestand sowie sicherheitsrelevante Vorfälle unverzüglich zu melden

Verzögert sich die Durchführung eines Wartungslaufs aufgrund unzureichender Mitwirkung des Kunden, ist der Anbieter von der termingerechten Leistungserbringung befreit; ein hieraus entstehender Mehraufwand kann nach Aufwand berechnet werden.

V. Verfügbarkeit, Support und Service-Level-Agreements (SLA)

Dieser Vertrag umfasst ausschließlich die in Abschnitt „Vertragsgegenstand und Leistungsumfang“ beschriebenen, monatlich durchgeführten Wartungstätigkeiten. Ein laufender Helpdesk mit garantierten Reaktionszeiten für Störungsmeldungen ist nicht Vertragsbestandteil.

Auf Wunsch des Kunden kann ergänzend ein gesondertes Service-Level-Agreement mit definierten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten für Störungsfälle vereinbart werden.

VI. Haftung und Gewährleistung

Der Anbieter haftet uneingeschränkt für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden.

Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen haftet der Anbieter nur, soweit eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt wurde. In diesem Fall ist die Haftung auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.

Die im Rahmen der Wartung durchgeführte Kontrolle von Backups (z. B. Prüfung, ob ein Sicherungslauf erfolgreich war) stellt keine Garantie für die vollständige Wiederherstellbarkeit der Daten dar. Für Datenverlust haftet der Anbieter nur, wenn dieser durch eine grob fahrlässige Pflichtverletzung des Anbieters verursacht wurde und der Kunde seinen eigenen Sicherungspflichten nachgekommen ist.

Für Schäden, die auf dem Zustand oder Betrieb von Systemen, Fremdsoftware oder Altsystemen beruhen, die nicht Gegenstand des vereinbarten Leistungsumfangs sind, übernimmt der Anbieter keine Haftung.

Für Betriebsunterbrechungen aufgrund von Wartungsarbeiten, Updates, höherer Gewalt oder technischen Problemen in der Infrastruktur des Kunden bestehen keine Schadensersatzansprüche.

Die zwingende Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit bleibt unberührt.

VII. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

Der Anbieter verpflichtet sich zur Einhaltung der Datenschutzbestimmungen gemäß DSGVO. Da im Rahmen der Wartung ein Zugriff auf Systeme, Daten und Backups des Kunden erfolgt,

Seite 5 / 8

der die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden umfassen kann, schließen die Parteien ergänzend eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO ab, die Bestandteil dieses Vertrags wird.

VIII. Vertraulichkeit und Eigentum der Daten

Sämtliche Daten, die der Anbieter im Rahmen der Wartung einsieht oder verarbeitet, verbleiben im Eigentum des Kunden. Beide Parteien verpflichten sich, sämtliche im Rahmen dieses Vertrags ausgetauschten oder zur Kenntnis gelangten Informationen streng vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben, sofern keine gesetzliche Verpflichtung zur Offenlegung besteht.

IX. Umgang mit Alt- und Fremdsystemen

Stellt der Anbieter im Rahmen eines Wartungslaufs fest, dass eingesetzte Systeme veraltet, nicht mehr durch den Hersteller unterstützt oder anderweitig aktualisierungsbedürftig sind (z. B. eine veraltete Website-Software), weist er den Kunden hierauf im Wartungsprotokoll hin. Die Umsetzung entsprechender Update-Empfehlungen ist nicht Bestandteil der monatlichen Wartungspauschale und bedarf einer gesonderten Beauftragung. Der Anbieter haftet nicht für Schäden, die aus der Nichtumsetzung solcher Empfehlungen durch den Kunden entstehen.

X. Hinweis zu regulatorischen Anforderungen (NIS-2)

Für bestimmte Unternehmen können sich aus der EU-Richtlinie NIS-2 sowie dem zu ihrer Umsetzung erlassenen nationalen Recht Anforderungen an das IT-Sicherheitsniveau sowie damit verbundene Sorgfalts- und Haftungsfragen der Geschäftsleitung ergeben. Die im Rahmen dieses Vertrags erbrachte regelmäßige Wartung kann zur Aufrechterhaltung eines angemessenen Sicherheitsniveaus beitragen. Der Anbieter stellt jedoch keine rechtliche Prüfung der individuellen Betroffenheit des Kunden von NIS-2 oder vergleichbaren Regelungen bereit; hierzu wird dem Kunden empfohlen, im Bedarfsfall eigenständig rechtliche Beratung einzuholen.

XI. Vertragslaufzeit, Verlängerung und Kündigung

(1) Kein Widerrufsrecht

Da dieser Vertrag ausschließlich mit Unternehmern im Sinne des § 14 BGB geschlossen wird, besteht kein gesetzliches Widerrufsrecht. Der Kunde bestätigt mit Vertragsschluss, dass er als Unternehmer handelt und die Leistungen ausschließlich für gewerbliche, selbständige oder behördliche Zwecke nutzt.

(2) Laufzeit und ordentliche Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und verlängert sich automatisch, sofern er nicht gekündigt wird. Sofern im Einzelvertrag nicht anders vereinbart, kann dieser Vertrag von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende schriftlich gekündigt werden.

(3) Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- der Kunde mit fälligen Zahlungen trotz Mahnung länger als 30 Tage in Verzug gerät,
- der Kunde wiederholt gegen wesentliche Vertragspflichten, insbesondere seine Mitwirkungspflichten, verstößt,
- Sicherheitsrisiken durch Handlungen des Kunden entstehen,
- der Kunde gegen gesetzliche Vorschriften verstößt.

Folgen der Kündigung

- Nach Vertragsende werden dem Kunden auf Wunsch die im Rahmen der Wartungsläufe erstellten Protokolle der letzten 12 Monate zur Verfügung gestellt.
- Vom Anbieter im Rahmen der Wartung genutzte Zugänge und Zugangsdaten zu Systemen des Kunden werden nach Vertragsende gelöscht bzw. an den Kunden zurückgegeben, soweit technisch möglich.

XII. Änderungen des Leistungsumfangs

Der Anbieter ist berechtigt, den Umfang der einzelnen Prüf- und Wartungskategorien an aktuelle fachliche Standards anzupassen, sofern hierdurch der Gesamtcharakter der Wartungsleistung nicht wesentlich eingeschränkt wird; über wesentliche Änderungen wird der Kunde informiert. Die Aufnahme zusätzlicher Leistungsbereiche (z. B. Website-Wartung) erfolgt nur auf gesonderte Beauftragung durch den Kunden.

XIII. Schlussbestimmungen

(1) Die vorliegende Vereinbarung ersetzt sämtliche gegebenenfalls bestehende mündliche oder schriftliche Abreden zwischen den Parteien.

(2) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Klausel.

(3) Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

(4) Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragspartner werden in diesem Fall die ungültige Bestimmung durch eine andere ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der weggefallenen Regelung in zulässiger Weise am nächsten kommt.

{ansprechpartner}
{datestamp}

Manfred Schreistetter
{datestamp}

