

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. **Allgemeines:** Die HK-Computerdienst GmbH (im weiteren „HK Computer“) bearbeitet Funktionsstörungen im Rahmen eines Dienstvertrages nach Aufforderung durch Kunden soweit möglich innerhalb der festgelegten Zeit an dem vereinbarten Ort. Sofern unter Leistungsumfang ausgeführt, wird HK Computer auch Geräte regelmäßig überprüfen und warten.
- 1.2. **Abgrenzung Kosten:** Sämtliche Kosten für Dienstleistungen, Ersatzteile, Fahrtkosten etc. sind, soweit dieses nicht über den Leistungsumfang des Vertrages geregelt wird, zu den jeweils geltenden Sätzen vom Kunden zu tragen.
- 1.3. **Leistungserbringung:** HK Computer erbringt seine Leistung während der regulären Arbeitszeit, d.h. von Montag bis Freitag zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr, ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen. Außerhalb dieser Zeiten (7-21 Uhr, 7 Tage) stehen reduzierte Ressourcen für Störungsbeseitigungen als Notdienst zur Verfügung. Ein Einsatz der Geräte für betriebliche Zwecke ist während notwendiger Reparatur- oder Pflegearbeiten nicht möglich. HK Computer wird entsprechende Termine vorher abstimmen.
- 1.4. **Schnelle Reaktionszeiten Servicevertrag:** Die Reaktionszeit, beschreibt die Zeit von der Störungsmeldung und dem Beginn der Störungsbearbeitung durch HK Computer. Es gelten folgende Reaktionszeiten:
 - 1.4.1. **Kategorie A:** Ausfall von Netzwerkkomponenten, der Kunde kann nicht weiterarbeiten:
i.d.R. max. 6 Stunden
 - 1.4.2. **Kategorie B:** Ausfall von Komponenten, der Kunde kann nur eingeschränkt weiterarbeiten:
i.d.R. max. 8 Stunden
 - 1.4.3. **Kategorie C:** Kleine Störung, Laufender Betrieb wird wenig behindert:
i.d.R. max. 24 Stunden
 - 1.4.4. **Kategorie D:** „Bedienungshilfen“ für Standardsoftware, Unterstützung bei Fremdsoftware mit und ohne Hersteller-Support oder sonstige durch Dritte verursachte Probleme (siehe 1.6):
Angestrebt: max. 48 Stunden
 - 1.4.5. **Reaktionszeitpunkt:** Liegt der rechnerische Reaktionszeitpunkt (Meldezeit + Reaktionszeit) außerhalb der regulären Geschäftszeiten (siehe auch 1.2), erfolgt die Störungsbearbeitung ggf. erst am folgenden Werktag.
 - 1.4.6. **Individuelle Reaktionszeiten:** Die Reaktionszeiten gem. 1.4 können im Servicevertrag durch individuelle Vereinbarungen verkürzt werden (im Vertrag geregelt unter „Serviceoption - bevorzugte Behandlung / schnelle Reaktion“)
- 1.5. **Verpflichtungen des Kunden:** Der Kunde verpflichtet sich HK Computer rechtzeitig im Voraus über Änderungen der Soft- und Hardware am Netzwerk, an den Servern, Druckern oder Arbeitsstationen zu informieren und dem Einsatz einer Remote Managing und Monitoring (RMM) Software zuzustimmen. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, behält sich HK Computer vor, bestimmte Vertragsleistungen auszuschließen bzw. einzuschränken (z.B. festgelegte Reaktionszeiten, Reduzierung von Zuschlägen) bzw. den hierdurch entstandenen Mehraufwand für die Erfüllung des Vertrages gesondert in Rechnung zu stellen.
- 1.6. **Ausschlüsse:** Die Vertragsleistung kann eingeschränkt (Reaktionszeit /Verfügbarkeit /Ausschluss/Kosten) werden für:
 - 1.6.1. Benutzersupport für spezifische Software

1.6.2. Problemlösungen für die nach Voranalyse, Dritte verantwortlich sind (z.B. Hersteller medizinischer Geräte, medizinische Software)

1.6.3. Wissentliche Inkaufnahme von Problemen durch vermeidbare, erhöhte Störungsrisiken (zum Bsp. Ablehnung von dringend empfohlenen Erneuerungen)

1.7. **Vertragsbedingungen:** Der Servicevertrag und die Vertragsbedingungen für Serviceverträge gelten als Ergänzung zu den AGB von HK Computer, die dem Kunden bekannt sind: <https://www.hk-computer.de/impressum/agb>

1.8. **Anpassungen:** Änderungen an den Vertragsbedingungen müssen mit einer Vorlaufzeit von 8 Wochen angekündigt werden. Bei Widerspruch gegen die Änderungen, gilt der Vertrag zum Datum des Inkrafttretens der Änderung als gekündigt.

2. Laufzeit und Kündigung

2.1. **Laufzeit:** Die Laufzeit des Hardware-Servicevertrages beginnt mit dem von HK Computer bestätigten Vertragsbeginn und hat zunächst eine **Laufzeit von 12 Monaten**.

2.2. **Kündigung:** Der Vertrag kann 4 Wochen zum Quartalsende ohne Angabe von Gründen beidseitig gekündigt werden. Die Laufzeit verlängert sich jeweils um 3 Monate, wenn der Vertrag nicht in der angegebenen Kündigungsfrist schriftlich (per Brief, Fax oder E-Mail) gekündigt wird. Bei außerordentlichen Preisanpassungen gem. Preise und Zahlungsweise hat der Leistungsnehmer das Recht, den Vertrag zum Beginn der Preisanpassung einseitig zu kündigen. Die über ein bestätigtes Kündigungsdatum hinaus bezahlten Beträge werden zurückerstattet.

2.2.1. **Leistungsverzicht nach Kündigung:** Der Kunde hat die Möglichkeit nach einer Kündigung einen umgehenden oder terminierten „Rückzug“ von HK Computer aus der Betreuung bis zum bestätigten Vertragsende zu fordern. Erfolgt dieses nicht, erbringt HK

Computer die Leistungen ordnungsgemäß bis zum Vertragsablauf.

2.2.2. **Herausgabepflichten:** HK Computer verpflichtet sich dem Kunden, die für die Vertragserfüllung gesammelten technischen und organisatorischen Grunddaten kostenlos zur Verfügung zu stellen und die vom Kunden zur Verfügung gestellten Dokumente (siehe 5.3) herauszugeben. Zusätzlich erstellte Daten/Dokumente, die lediglich zur Optimierung der Vertragserfüllung erstellt wurden, sind – soweit diese nicht explizit als Leistung im Vertrag erwähnt werden – ausgenommen ebenso wie historische Daten (z.B. von Backups) die i.d.R. auch auf den Kundensystemen vorhanden sind. Der Erhalt und die Vollständigkeit der Daten/Informationen sind innerhalb von 2 Wochen nach Übermittlung vom Kunden zu bestätigen, bzw. Fehlendes nachzufordern.

2.2.3. **Löschungspflichten:** HK Computer verpflichtet sich ALLE zur Vertragserfüllung erfassten technischen / organisatorischen / personenbezogenen Daten, nach der Vollständigkeitsmeldung durch den Kunden aus seinen Systemen zu löschen und ggf. in Papierform vorhandenen Daten zu vernichten, sofern die Speicherung nicht aus gesetzlichen Gründen erforderlich ist

3. **Preise und Zahlungsweise:** Der Preis für den Servicevertrag ergibt sich aus dem im Leistungsumfang aufgeführten monatlichen Einzelleistungspreisen. Die Zahlung ist entsprechend der im Vertrag genannten Konditionen für den vereinbarten Abrechnungszeitraum im Voraus fällig. HK Computer behält sich vor, die Preise für den Servicevertrag aus wirtschaftlichen Gründen (Kosten, Risiko, Veränderung) unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von acht Wochen, frühestens jedoch nach 12 Monaten ab Vertragsbeginn anzupassen.

4. Haftung und Gewährleistung

4.1. **Haftung:** HK Computer haftet nur für Schäden, die an den Geräten, die Gegenstand dieses Vertrages sind, selbst entstanden sind. Darüber hinaus ist jegliche Haftung, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen, es sei denn, es läge grobes Verschulden vor. HK Computer haftet jedoch nicht für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Vertragspartner oder für sonstige Folgeschäden. Bei schuldhafter Nichterfüllung des Vertrages beschränkt sich die Haftung von HK Computer auf den Ersatz des betroffenen Vertragsgegenstandes. Der Kunde übernimmt die Verantwortung für die Datensicherung und die richtige Fortschreibung der Datenbestände.

4.2. **Gewährleistung:** HK Computer führt alle Leistungen im Rahmen eines Dienstvertrages aus. Gewährleistungsäquivalente Ansprüche ergeben sich nur bei Pflichtverletzungen. Diese müssen innerhalb von 3 Werktagen geltend gemacht werden, andernfalls gilt die Leistung als ordnungsgemäß erbracht. HK Computer verpflichtet sich, die aus einer Pflichtverletzung entstandenen Mängel an diesen Leistungen innerhalb einer angemessenen Frist kostenlos zu beseitigen.

5. Allgemeine Vertragsbestimmungen

5.1. **Mündliche Vereinbarung:** Mündliche Nebenabreden wurden von den Vertragsparteien nicht getroffen. Nachträgliche Ergänzungen oder Änderungen der geschlossenen Vereinbarungen bedürfen der Schriftform. Ein mündlicher Verzicht auf die Schriftform ist ausgeschlossen.

5.2. **Datenschutz:** Der Auftraggeber erklärt, dass alle Mitarbeiter von HK Computer, die Einsicht in Kundendaten haben, dem Datenschutz gem. DSGVO verpflichtet wurden und damit der Schweigepflicht unterliegen und über die Konsequenzen, insbesondere nach §203 StGB, aufgeklärt wurden.

5.3. **Aufbewahrungen von Zugangsdaten:** Die persönlichen und betrieblichen Zugangsdaten

sind grundsätzlich vom Vertragsnehmer sorgfältig aufzubewahren. Der Vertragsnehmer erklärt sich einverstanden, sämtliche für Wartungs- und Reparaturarbeiten relevanten Zugangsdaten dem Vertragsgeber in Kopie auszuhändigen, damit im Dienstleistungsfall keine zeitlichen Verzögerungen eintreten. Sofern vom Vertragsnehmer nicht anders erklärt, kann der Vertragsgeber die Daten während der Vertragslaufzeit - unter Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Vorgaben – auch in seiner Infrastruktur speichern. Der Vertragsgeber wird diese ausschließlich zu Wartungs- und Dienstleistungsarbeiten verwenden und nicht an Dritte weitergeben. Falls der Vertragsnehmer sich hiermit nicht einverstanden erklärt, behält der Vertragsgeber das Recht vor, evtl. entstehende Folgekosten, z.B. durch zeitliche Verzögerung, doppelt Anfahrt etc., separat in Rechnung zu stellen und bestimmte Vertragsleistungen auszuschließen bzw. einzuschränken.

5.4. **„Salvatorische Klausel“:** Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Bedingung, bzw. der auf ihnen gründenden weiteren Bedingungen und Vereinbarungen unwirksam sein oder werden oder sollte sich in ihnen eine Lücke herausstellen, so soll die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden und anstelle der unwirksamen Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke eine angemessene, zulässige Regelung treten, die die Vertragsschließenden gewollt haben oder nach Sinn und Zweck der Bedingungen gewollt haben würden, hätten sie die Unwirksamkeit oder Lücke bedacht.

--- ENDE DES DOKUMENTS---