

## MTC IT-Notruf Service-Vertrag

zwischen der MTC Infomedia OHG (nachfolgend wir) und dem unterzeichnenden Vertragspartner (Sie)

### § 1 Vertragsgegenstand

- (1) Dieser Vertrag kommt zustande, wenn Sie das Auftragsformular „MTC IT-Notruf“ unterzeichnet und wir diesen Antrag angenommen haben. Die Annahme unsererseits erfolgt entweder durch ein Bestätigungsschreiben oder durch unsere Unterschrift auf dem vorgenannten Formular spätestens aber durch die Aufnahme unserer Tätigkeit.
- (2) Der Vertrag kann nur geschlossen werden, wenn Sie Kaufmann i.S.d. § 1 Abs. 1 HGB sind.
- (3) Wenn Sie von den nachfolgenden Bedingungen abweichende Vereinbarungen bei Vertragsschluss treffen wollen, so bedürfen solche Abweichungen zu Ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- (4) Den Umfang der von uns zu erbringenden Leistungen entnehmen Sie bitte der Leistungsbeschreibung und § 2 dieses Vertrages.

### § 2 Pflichten der MTC Infomedia OHG

- (1) Wir sind verpflichtet eine im Jahresmittel zu 98% verfügbare Hotline einzurichten.
- (2) Ein Rückruf innerhalb von 2 Stunden nach dem Hinterlassen einer Nachricht auf einem unter der Hotline erreichten Anrufbeantworter gilt als Verfügbarkeit der Hotline.
- (3) In dem von Ihnen entrichteten Pauschalpreis ist die monatlich 2-stündige Inanspruchnahme der Hotline inklusive (Inklusivpaket). Nicht in Anspruch genommene Pauschalminuten verfallen zum Monatsende.
- (4) Die Hotline kann nur von denen durch Sie zuvor schriftlich benannten Ansprechpartnern in Anspruch genommen werden.
- (5) Der durch Sie oder durch einen der von Ihnen schriftlich benannten Ansprechpartner (siehe Abs. 4) beauftragte Vorort-Service wird im 15-Minuten-Takt abgerechnet. Dabei werden jede angebrochenen 15 Minuten voll in Rechnung gestellt.
- (6) Durch Sie oder durch einen der von Ihnen schriftlich benannten Ansprechpartnern in Anspruch genommener Telefonservice wird im 5-Minuten-Takt abgerechnet. Dabei werden jede angebrochen 5 Minuten voll in Rechnung gestellt.
- (7) Für Vorort-Service, Anfahrtskosten und zusätzlich in Anspruch genommenen Telefonservice gelten die rabattierten Preise der Leistungsbeschreibung.
- (8) Für die Abrechnung gelten die von uns dokumentierten Zeiten, es sei denn Sie weisen nach, dass unsere Dokumentation unrichtig ist.
- (9) Wir geben unser Möglichstes, damit unser qualifiziertes Personal Ihre Probleme an der Telefonhotline lösen kann. Wir garantieren aber nicht, dass wir Ihre technischen Probleme über die Telefonhotline lösen können.
- (10) Das Inklusivpaket enthält folgende Leistungen an der Telefonhotline
  - a. Beratung und Hilfe bei Netzwerk-Problemen (Internet, Firmen-Netz, ...)
  - b. Beratung bei Betriebssystem-Abstürzen und Virenbefall
  - c. Beratung bei der (Neu-)Installation eines Betriebssystems, auch auf Servern
  - d. Beratung bei der Installation und Neu-Einrichtung von marktüblicher,

- a. branchenspezifischer Produktions-Software wie z.B. Microsoft Office
  - e. Unterstützung bei der Diagnose von Hardware-Problemen
- (1) Nicht enthalten in den Leistungen des Inklusivpaketes und damit auch bei telefonischer Inanspruchnahme in jedem Falle kostenpflichtig sind u.a.
    - a. Beratung bei der Installation und Einrichtung branchenspezifischer Software oder von Software die nicht Standard am Markt ist
    - b. Hilfe bei Schwierigkeiten mit der Bedienung (Anwendungsproblemen) bei bereits installierter Software
    - c. Jegliche Form der Unterstützung, die nicht ausschließlich telefonisch erbracht wird, insbesondere Vorort-Einsätze

### § 3 Zahlungsbedingungen / Vergütung

- (1) Die Höhe des von Ihnen geschuldeten Serviceentgeltes ergibt sich aus unserem Auftragsformular „MTC IT-Notruf“ und der Leistungsbeschreibung, die ebenfalls Vertragsbestandteil sind.
- (2) Die Servicepauschale ist monatlich im Voraus fällig. Zusätzliche Leistungen, die außerhalb des Inklusivpakets in Anspruch genommen werden sind 14 Tage nach Rechnungsstellung fällig.
- (3) Sollten Sie sich mit Ihren Zahlungsverpflichtungen in Verzug befinden, sind wir berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem jeweiligen Basiszinssatz gem. § 247 BGB zu verlangen, es sei denn, Sie weisen uns nach, dass uns nur ein geringerer Schaden entstanden ist.
- (4) Weitergehende Schadenersatzansprüche, die nicht durch Ihren Verzug begründet sind, bleiben von der vorstehenden Regelung ausdrücklich unberührt.
- (5) Ein Zurückbehaltungsrecht steht Ihnen nur zu, wenn Sie Ihrerseits Ansprüche aus diesem Vertragsverhältnis gegen uns haben. Sie können mit solchen Ansprüchen gegen unsere Ansprüche nur dann aufrechnen, wenn Ihre Ansprüche rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.

### § 4 Haftung / Verjährung / Datensicherung

- (1) Im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses eintretende Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere aus Verzug, Unmöglichkeit, Verschulden bei Vertragsschluss, positiver Vertragsverletzung und unerlaubter Handlung ersetzen wir Ihnen, soweit wir sie vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben und es sich um Schäden handelt, mit denen typischerweise zu rechnen ist. Die Haftung für unvorhersehbare Schäden, bspw. Folgeschäden ist ausgeschlossen. Für Fälle leichter Fahrlässigkeit ist unsere Haftung ausgeschlossen insoweit wie es sich bei der Pflichtverletzung nicht um die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, so genannte Kardinalpflichten, handelt.
- (2) Ihre Schadenersatzansprüche uns gegenüber verjähren, soweit sie nicht auf einem vorsätzlichen, grob fahrlässigen oder arglistigen Verhalten unsererseits beruhen, in 2 Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Schluss des Jahres zu laufen, in dem Sie von dem Schaden und den ihm zu Grunde liegenden Umständen Kenntnis erlangt haben. Ohne Rücksicht auf diese Kenntnis tritt die Verjährung

spätestens 3 Jahre nach dem schädigenden Ereignis ein.

- (3) Auf die Haftung unserer Angestellten, Arbeitnehmer oder sonstigen Erfüllungsgehilfen sind die Absätze 2 und 3 analog anwendbar..
- (4) Auf die Haftung für Personenschäden finden ausschließlich die gesetzlichen Bestimmungen Anwendung.

### § 5 Übertragung von Rechten und Pflichten

Ihre Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag können Sie nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung unsererseits auf Dritte übertragen.

### § 6 Laufzeit des Vertrages und Kündigung

- (1) Ihr Vertrag über die zur Verfügungstellung unserer Leistungen im Rahmen des EDV-Notruf-Service-Vertrages beginnt mit Vertragsunterzeichnung. Sie haben die Möglichkeit, zunächst eine Grundlaufzeit von 24 Monaten zu vereinbaren. Vereinbaren sie keine Grundlaufzeit oder ist die Grundlaufzeit abgelaufen, läuft der Vertrag zeitlich unbegrenzt, kann aber jederzeit mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende durch beide Seiten gekündigt werden. Uns steht es frei auch während der Grundlaufzeit mit in Achtnehmung einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende den Vertrag zu kündigen.
- (2) Zur Wirksamkeit der Kündigung bedarf es der Schriftform.
- (3) Die Kündigungsfrist von 4 Wochen gilt dann als gewahrt, wenn Ihr Kündigungsschreiben vor Ablauf der 4 Wochen bei MTC Infomedia OHG, Kaiserstr. 26, 66121 Saarbrücken oder per Fax an 0681 755135-9 eingeht. Ein Fax ersetzt in diesem Falle die Schriftform.
- (4) Das beiderseitige Recht, dieses Vertragsverhältnis fristlos aus wichtigem Grund zu kündigen, bleibt von der vorstehenden Bestimmung unberührt.

### § 7 Sonstiges / Gerichtsstand / Anwendbares Recht

- (1) Sollte eine dieser Bestimmungen unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Anstelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften.
- (2) Wenn wir diesen Vertrag ändern wollen und Sie über die Änderung in Kenntnis gesetzt haben, gelten die Änderungen als von Ihnen akzeptiert wenn Sie nicht innerhalb von 6 Wochen den Änderungen ausdrücklich in Schriftform gegenüber uns widersprechen. Für das Rechtsverhältnis zwischen uns und Ihnen ist ab dem Zeitpunkt an dem Sie die Änderungen erhalten haben nur noch der geänderte Vertrag anwendbar, es sei denn Sie widersprechen innerhalb der 6-Wochen-Frist.
- (3) Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergeben, ist der Sitz von MTC Infomedia OHG.
- (4) Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des internationalen Privatrechts sowie des UN-Kaufrechts.