

## Supportvertrag Nr. [Vertragsnummer]

zwischen

### Ferrari electronic Aktiengesellschaft

- nachfolgend Ferrari electronic genannt -  
und

**[Firma]**

Kunden-Nr.: [Kundennummer]

- nachfolgend Auftraggeber genannt -

Ferrari electronic hat dem Auftraggeber die im Anhang A zu diesem Vertrag aufgeführte Hardware und Software direkt bzw. über einen Zwischenhändler geliefert. Um den reibungslosen Betrieb dieser Produkte beim Auftraggeber sicherzustellen wird zwischen Ferrari electronic und dem Auftraggeber folgender Dienstleistungsvertrag geschlossen:

#### I. Vertragsgegenstand

Ferrari electronic entwickelt sein Produktportfolio kontinuierlich weiter (Aktualisierungen). Vertragsgegenstand sind verfügbare Aktualisierungen und die gelieferte Hardware.

#### II. Umfang der Aktualisierungen

Die Aktualisierungen werden zum Betrieb des Produktes mit standardisierten Schnittstellen erstellt. Sind diese bei dem Auftraggeber nicht vorhanden oder abweichend konfiguriert, ist die Funktionsfähigkeit der Aktualisierungen nicht gewährleistet.

#### III. Bereitstellung

1. Ferrari electronic stellt dem Auftraggeber verfügbare Aktualisierungen der Software unter der Internetadresse <http://www.ferrari-electronic.de> unmittelbar nach Erhalt oder Fertigstellung zur Verfügung.
2. Der Kunde verpflichtet sich, Aktualisierungen so rechtzeitig einzusetzen, dass sich bei ihm keine bereits veralteten Versionen im Einsatz befinden.

#### IV. Support

1. Ferrari electronic unterstützt den Auftraggeber bei Umsetzung und Installation von Patches und Updates.
2. Der Support erfolgt grundsätzlich vom Sitz von Ferrari electronic aus durch die Bereitstellung einer Hotline, per Email oder Fax sowie gegen zusätzliche Vergütung nach Aufwand als Vor-Ort-Service (Abschnitt VI.). Unabhängig von dem Weg der Unterstützung muss sich der Auftraggeber durch Angabe einer von Ferrari electronic zugeteilten Supportnummer authentifizieren.
3. Der Kunde benennt maximal zwei Personen, die zur Kontaktaufnahme mit der Hotline in seinem Namen berechtigt sind. Diese Personen sind in der Anlage A dieses Vertrages aufzunehmen.
4. Die Servicezeit des Supports ist werktags von 09:30h bis 16:30h. Ferrari electronic garantiert dem Auftraggeber bei Störungsmeldungen eine Reaktionszeit von 4 Stunden, innerhalb derer die Hotline mit ihm Kontakt aufnimmt, um seine Anfrage zu beantworten bzw. zu bearbeiten. Bei Störungsmeldungen, die die Hotline bis 15:00 Uhr erreichen, erfolgt eine Rückmeldung am gleichen Tag, sonst am nächsten Werktag.

#### V. Weiterer Support

Unter den gleichen Bedingungen, unter denen Ferrari electronic dem Auftraggeber Unterstützung nach IV. gewährt, leistet sie auch Unterstützung bei dem Betrieb und der Erhaltung der Funktionsfähigkeit der eingesetzten Software.

#### VI. Vor-Ort-Service

Zur Bearbeitung von Störungen, Installation von Soft- und Hardware, Veranstaltung von Schulungen oder Beratungen stellt Ferrari electronic schnellstmöglich einen Vor-Ort-Service zur Verfügung. Dieser wird gesondert mit einem Preis von 1.700 € je Tag berechnet. Hierbei sind Unterkunft sowie Anfahrt innerhalb Deutschlands eingeschlossen.

## VII. Mitwirkungspflichten

1. Zur Unterstützung des Supports erklärt sich der Auftraggeber bereit, auf die Systeme, auf denen die von Ferrari electronic gelieferte Hard- und Software installiert wurde, eine Fernaufschaltung zu Diagnosezwecken zu ermöglichen (Remotezugriff). Hierfür sind regelmäßig für die Dauer des Zugriffs umfassende Administrationsrechte einzuräumen.
2. Der Auftraggeber stellt vor Ort einen Mitarbeiter ab, der nicht per Remotezugriff mögliche Handlungen auf Weisung von Ferrari electronic durchführt. Ist die Unterstützung nur durch eine Tätigkeit vor Ort durch Ferrari electronic möglich, so ist diese nur bei gesonderter Beauftragung und Abrechnung nach Abschnitt VI. geschuldet.
3. Der Auftraggeber stellt Ferrari electronic die erforderlichen Informationen zur Verfügung, um seine Anfrage zu bearbeiten.

## VIII. Hardware

1. Ferrari electronic repariert ursprünglich von ihr stammende Hardware während der Vertragslaufzeit ohne weitere Kosten. Hierzu sendet der Auftraggeber die Hardware auf eigene Gefahr an Ferrari electronic, nachdem er den Defekt unter Angabe der Supportnummer gemeldet hat.
2. Bis zum Ablauf von 5 Jahren nach der Veräußerung der Hardware durch Ferrari electronic oder einen Zwischenhändler tauscht Ferrari electronic defekte Hardware gegen gleichwertige neue Hardware aus, wenn die Reparatur nicht möglich oder wirtschaftlich nachteilig ist. Bei Ausfall der von Ferrari electronic gelieferten Kommunikationshardware wird diese innerhalb eines Arbeitstages ab Meldung des Ausfalls mit einem Kurierdienst ein Ersatzmodul versenden. Dies gilt nicht, wenn sich die defekte Hardware außerhalb der Europäischen Union befindet. Dies gilt nicht, wenn zwischen der erstmaligen Veräußerung und dem Vertragsschluss mehr als ein Jahr liegt.
3. Ein- und Ausbau von Hardware, deren Pflege und Wartung vor Ort sowie die ggf. erforderliche Konfiguration nach Austausch sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.
4. Dauer und Umfang von Reparaturen sind von der Hardware und der Beschädigung abhängig.

## IX. Vertragsbeginn und Dauer

1. Die Vertragslaufzeit beginnt am [beginn].
2. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und ist erstmalig nach Ablauf eines Jahres kündbar. Die Kündigungsfrist beträgt für beide Parteien 3 Monate zum Monatsende. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

## X. Preise und Zahlungsweise

1. Der Preis beträgt monatlich 1,2 % der Summe der Listenpreise netto aller laut Anhang A beim Auftraggeber eingesetzten Produkte von Ferrari electronic, mindestens jedoch 25 €. Hierfür erstellen die Parteien bei Vertragsbeginn eine Aufstellung der eingesetzten Produkte, welche Bestandteil dieses Vertrages wird.
2. Der Auftraggeber teilt Ferrari electronic Veränderungen an der eingesetzten Soft- oder Hardware umgehend mit. Der Preis wird mit Ablauf des Monats, in dem die Veränderung erfolgt, automatisch angepasst.
3. Über die Kosten erstellt Ferrari electronic im Voraus Rechnungen für einen Zeitraum von jeweils 6 Monaten mit einem Zahlungsziel von 30 Tagen rein netto.

## XI. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Ferrari electronic.

Teltow, den [heute]

Ferrari electronic AG

.....  
Auftraggeber

## Anhang A zum Supportvertrag Nr.: [Vertragsnummer2]

### Ansprechpartner des Auftraggebers:

Herr/ Frau .....	Herr/ Frau .....
Telefon .....	Telefon .....
Fax .....	Fax .....
E-Mail .....	E-Mail .....

### Eingesetzte Produkte:

Teltow, den [heute]

Ferrari electronic AG

.....  
Auftraggeber

MUSTER