

## 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:

#### 1. Hotlineunterstützung

Ferrari electronic betreibt eine Hotline, die bei Installationsproblemen, allgemeinen Fehlermeldungen und sonstigen Supportanfragen durch den Auftraggeber während der normalen Geschäftszeit (werktags 9:30 bis 16:30) in Anspruch genommen werden kann. Der Auftraggeber benennt in seinem Unternehmen maximal zwei in der Anlage A aufgeführte Ansprechpartner, die zur Kontaktaufnahme mit der Hotline berechtigt sind. Diese kann per E-Mail (bevorzugt), per Fax oder telefonisch (Rückrufbestellung) erfolgen. Der Auftraggeber erhält eine Supportnummer, mit der er sich bei allen Anfragen als Berechtigter identifiziert. 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.

Zur Unterstützung der Hotline 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.

Falls über die Fernwartung eine Fehlerbehebung nicht möglich ist, ist Ferrari electronic auf Anforderung des Auftraggebers bereit, schnellstmöglich einen 'Vor Ort'-Einsatz zu organisieren, der gesondert mit 1550,- € (innerhalb Deutschlands inkl. Reisekosten) pro Tag berechnet wird. Zu den gleichen Kosten ist Ferrari electronic auch bereit, vor Ort Unterstützung auf Anforderung zu leisten, um z.B. Installationen, Schulungen oder Beratungen durchzuführen.

#### 2. Software-Updates

Für die Dauer dieses Supportvertrags erhält der Auftraggeber kostenpflichtige Updates auf neue Versionen für die bei ihm eingesetzte Software kostenlos. Voraussetzung hierfür ist, dass sich sämtliche im Einsatz befindlichen Produkte bei Vertragsabschluss auf dem aktuellen Softwarestand befinden. Der Kunde verpflichtet sich, Updates so rechtzeitig einzusetzen, dass sich bei ihm keine bereits abgekündigten Versionen im Einsatz befinden. Über abgekündigte Versionen bzw. Versionen, deren Abkündigung demnächst erfolgen wird, informieren die Webseite und der Newsletter der Ferrari electronic.

#### 3. Zusätzliche Gewährleistung für Hardware

Falls die beim Auftraggeber installierten Systeme von Ferrari electronic hergestellte Kommunikationshardware beinhalten, wird diese auch nach Ablauf der gesetzlichen Gewährleistung für weitere drei Jahre kostenfrei repariert oder, falls eine Reparatur nicht mehr möglich ist, durch eine gleichwertige Hardware ersetzt. Die verlängerte Gewährleistung und die damit verbundene Zusage eines Vorabaustauschs nach Punkt 4 endet für ein Hardwareprodukt fünf Jahre nach dessen im Vertrag ausgewiesenen Beginn der Gewährleistung. Die Bereitstellung eines kostenlosen Ersatzgeräts kann eine Anpassung oder Neuinstallation der eingesetzten Software erforderlich machen. Voraussetzung für diese Zusage ist, dass die Hardware sich beim Abschluss dieses Vertrags noch nicht länger als ein Jahr in der gesetzlichen Gewährleistung befindet und dass dieser Supportvertrag ohne Unterbrechung bis zum Ablauf der verlängerten Gewährleistung besteht. Diese Regelung gilt nur, wenn die Hardware nicht durch Eigenverschulden des Auftraggebers bzw. durch versicherungsrelevante Ereignisse (z.B. Blitzeinschlag) beschädigt wurde.

#### 4. Hardwareaustausch

Bei Ausfall der von Ferrari electronic gelieferten Kommunikationshardware verpflichtet sich Ferrari electronic innerhalb eines Arbeitstages nach Meldung, mit einem Kurierdienst ein Ersatzmodul zu versenden. Diese Zusage gilt nur für Länder innerhalb der Europäischen Union. Sie gilt nur solange, wie sich die Hardware noch gemäß Punkt 3 in der Gewährleistung befindet.

#### **5. Vertragsdauer und Kündigung**

Der Vertrag beginnt am [beginn] (Vertragsbeginn ist immer der erste Tag eines Monats), vorausgesetzt er ist von beiden Vertragsparteien rechtsgültig unterzeichnet.

Der Vertrag wird auf unbestimmte Dauer geschlossen, endet jedoch automatisch nach fünf Jahren. Er kann frühestens nach einem Jahr gekündigt werden. Die Kündigungsfrist beträgt jeweils drei Monate zum Monatsende. Unabhängig von dieser Regelung steht den Vertragsparteien ein fristloses Kündigungsrecht bei schweren Verstößen gegen diesen Vertrag zu.

#### **6. Änderung der Installation**

Der Auftraggeber verpflichtet sich, Änderungen der bei ihm installierten Ferrari electronic Systeme, sowohl Erweiterungen wie auch Außerbetriebnahme von Komponenten oder Lizenzen, an Ferrari electronic zu melden. Diese Änderungen werden in den Anhang A aufgenommen und ab dem Zeitpunkt der Veränderung kostenseitig bei der nächsten Rechnungslegung gemäß Punkt 7 berücksichtigt.

#### **7. Kosten und Zahlungsweise**

Die monatlichen Kosten für die vorstehenden Leistungen betragen 1,2 % der Summe der Listenpreise aller beim Auftraggeber eingesetzten Produkte gemäß Anlage A, mindestens jedoch € 25,-. Auf den Betrag wird die gesetzliche Mehrwertsteuer erhoben.

Über die Kosten erstellt Ferrari electronic im Voraus Rechnungen für einen Zeitraum von jeweils 6 Monaten mit einem Zahlungsziel von 30 Tagen rein netto.

#### **8. Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Ansonsten gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der 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