

# Managed-Service-Vertrag

abgeschlossen zwischen

vertreten durch:

- *Nachstehend Auftraggeber genannt* -

und der

**heintze edv.kommunikation GmbH**  
**Dickmannstr. 60**  
**42287 Wuppertal**

vertreten durch: Joerg J. Heintze

- *Nachstehend Auftragnehmer genannt* -

## §1 Präambel

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber IT-Service-Leistungen gemäß den gebuchten Produkten. Für den Vertrag ist es unerheblich, in welcher Häufigkeit Leistungen erbracht werden. Auch schließt er unternehmensspezifische Besonderheiten, wie Tochtergesellschaften, Zweigstellen oder Homeoffices mit ein.

## §2 Vertragslaufzeiten

Dieser Vertrag beginnt mit Unterzeichnung und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er ist als Rahmenvertrag für buchbare Managed-Service-Produkte zu verstehen. Der Vertrag ist von beiden Parteien einseitig ordentlich kündbar, ohne dass es dafür der Benennung von Gründen bedarf, mit einer Frist von 3 Monaten zum Jahresende. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

## §3 Ergebnissicherung

Alle für den Auftraggeber erbrachten Leistungen werden in einem Ticketsystem dokumentiert und per Email an den Auftraggeber gesendet. Vor Ort erbrachte Serviceeinsätze müssen dem Auftragnehmer digital signiert werden. Ein digitaler Durschlag wird automatisiert per Email an den Auftraggeber gesendet.

## §4 Leistungen und Produktauswahl

In den Managed-Service-Vertrag können beliebige Managed-Service-Produkte aufgenommen werden. Die Leistungsinhalte ergeben sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen der gebuchten Produkte. Die jeweils aktuelle Leistungsbeschreibung kann hier eingesehen werden: [www.heintze.de/rechtliches](http://www.heintze.de/rechtliches).

Zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung gilt folgende Preisstaffel. Alle Preise verstehen sich rein Netto und jeweils monatlich pro Gerät / User / GB, je nach Lizenztyp.

Auswahl	Produkt	Lizenztyp	Preis
<input type="checkbox"/>	HE-SafeDesktop Basis	pro Gerät	4,99 €
<input type="checkbox"/>	HE-SafeDesktop Plus	pro Gerät	16,99 €
<input type="checkbox"/>	HE-SafeDesktop Premium	pro Gerät	34,99 €
<input type="checkbox"/>	HE-SafeServer Basis	pro Gerät	49,00 €
<input type="checkbox"/>	HE-SafeServer Plus	pro Gerät	149,00 €
<input type="checkbox"/>	HE-SafeServer Premium	pro Gerät	199,00 €
<input type="checkbox"/>	HE-SafeAntivir (Bitdefender)	pro Gerät	5,99 €
<input type="checkbox"/>	HE-SafeWall Basis	pro Gerät	59,00 €
<input type="checkbox"/>	Firewall-Management Premium (ab 10 User)	pro User	9,90 €
<input type="checkbox"/>	Datenschutzkonforme E-Mail Archivierung	pro User	4,99 €
<input type="checkbox"/>	WLAN-Management	pro Gerät	ab 9,90 €
<input type="checkbox"/>	HE-SafeBackup Volumen	pro GB	ab 1,00 €
<input type="checkbox"/>	HE-SafeBackup Server	max 1 TB	ab 75,00 €
<input type="checkbox"/>	HE-SafeBackup Client	max 100 GB	19,90 €
<input type="checkbox"/>	Testwiederherstellung Server Zeitraum <input type="checkbox"/> monatlich <input type="checkbox"/> ¼ jährlich <input type="checkbox"/> -1/2 jährlich		79,90 €
<input type="checkbox"/>	HE-SafeFileCloud GB/100GB/500GB/1Tb	100 GB	ab 19,90 €

**§5 Gesonderte Kosten**

Für beauftragte Leistungen ohne Zuordnung eines Managed-Service-Produktes, gilt der jeweils aktuelle Stundensatz des Auftragnehmers. Serviceeinsätze an Samstagen, Sonntagen, Feiertagen, sowie Werktags nach 18:00 Uhr, werden zusätzlich mit 95,00 Euro pro Serviceeinsatz berechnet.

### **§6 Kritische Abweichungen und besondere Vorkommnisse**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den Auftraggeber umgehend auf kritische Abweichungen von u.a. gesetzlichen und/oder innerbetrieblichen Bestimmungen wie auf besondere Vorkommnisse etc. hinzuweisen, die ihm im Rahmen seiner Auftrags- wie Vertragserfüllung bekannt werden. So möglich, bietet der Auftragnehmer dem Auftraggeber in diesen Zusammenhängen zeitnahe Lösungswege an oder zeigt dem Auftraggeber an, ob umgehendes Handeln notwendig ist.

### **§7 Veröffentlichungsrecht**

Der Auftraggeber räumt dem Auftragnehmer das jederzeit widerrufbare Recht ein, Firmennamen und Ort des Auftraggebers als Referenz aufzuführen.

### **§8 Sonstiges**

Dieser Vertrag ersetzt ggf. bestehende Managed-Service-Verträge, Jahreskontingent-Verträge und sonstige Service- & Betreuungsverträge. Alle Preise verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer.

### **Vertragsabschluss**

Dieser Vertrag besteht aus insgesamt 2 Seiten und 2 Anlagen. Die Anlagen sind Bestandteil dieses Vertrages. Die nachfolgend Unterzeichnenden bestätigen, je ein allseits im Original unterzeichnetes Exemplar dieses Vertrages und die Anlagen erhalten zu haben.

Wuppertal, den

Stempel / Unterschrift:

---

Auftraggeber

---

Auftragnehmer

Anlage:

- Besondere Geschäftsbedingungen Managed Services
- SEPA-Lastschriftmandat