

## Supportvertrag Nr. [Vertragsnummer]

zwischen

### Ferrari electronic Aktiengesellschaft

- nachfolgend Hersteller -  
und

**[Firma]**

Kunden-Nr.: [Kundennummer]

- nachfolgend Kunde genannt -

#### Präambel

Der Hersteller hat dem Kunden die im Lizenzportal zu diesem Vertrag vom Kunden gepflegte Software direkt bzw. über einen Zwischenhändler geliefert. Um den reibungslosen Betrieb dieser Produkte beim Kunden sicherzustellen wird zwischen dem Hersteller und dem Kunden folgender Dienstleistungsvertrag geschlossen:

#### I. Vertragsgegenstand

Der Hersteller entwickelt seine Softwareprodukte durch Patches, Upgrades, Updates, Releases, Umgehungen (Workaround) und neuen Versionen (Aktualisierungen) weiter. Vertragsgegenstand sind verfügbare Aktualisierungen der vom Hersteller stammenden Software. Aktualisierungen von eingebundenen Fremdprodukten sind nicht Vertragsgegenstand.

#### II. Umfang der Aktualisierungen

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

#### III. Bereitstellung

1. Der Hersteller stellt dem Kunden 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 abgekündigten Versionen im Einsatz befinden.

#### IV. Support

1. Der Hersteller unterstützt den Kunden bei Umsetzung und Installation von Umgehungen, Patches und Updates.
2. Der Support erfolgt grundsätzlich vom Sitz des Herstellers aus durch die Bereitstellung einer Hotline, per Email oder Fax sowie gegen zusätzliche Vergütung nach Aufwand als Vor-Ort-Service (VI.) Unabhängig von dem Weg der Unterstützung muss sich der Kunde durch Angabe einer vom Hersteller zugeteilten Supportnummer authentifizieren.
3. Der Kunde benennt mindestens eine Person, die zur Kontaktaufnahme mit der Hotline in seinem Namen berechtigt ist. Diese Person ist im Lizenzportal aufzunehmen.
4. Die Servicezeit des Supports ist Montag bis Freitag von 09:30h bis 16:30h. Der Hersteller garantiert dem Kunden 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 Supporttag.

#### V. Weiterer Support

Unter den gleichen Bedingungen, unter denen der Hersteller dem Kunden Unterstützung nach IV. gewährt, leistet er auch Unterstützung bei dem Betrieb und der Erhaltung der Funktionsfähigkeit der eingesetzten Software.

## **VI. Vor-Ort-Service**

Zur Bearbeitung von Störung, Installation von Soft- und Hardware, Veranstaltung von Schulungen oder Beratungen stellt der Hersteller schnellstmöglich einen Vor-Ort-Service zur Verfügung. Dieser wird gesondert pro Tag zum aktuellen Listenpreis berechnet.

## **VII. Mitwirkungspflichten**

1. Zur Unterstützung des Supports erklärt sich der Kunde bereit, auf die Systeme, auf denen die Hard- und Software des Herstellers installiert wurde, eine Fernaufschaltung zu Diagnosezwecken zu ermöglichen (Remotezugriff).
2. Der Kunde stellt vor Ort einen Mitarbeiter ab, der nicht per Remotezugriff mögliche Handlungen auf Weisung des Herstellers durchführt. Ist die Unterstützung nur durch eine Tätigkeit vor Ort durch den Hersteller möglich, so ist diese nur bei gesonderter Beauftragung und Abrechnung nach Abschnitt VI. geschuldet.
3. Der Kunde stellt dem Hersteller die erforderlichen Informationen zur Verfügung, um seine Anfrage zu bearbeiten.

## **VIII. Hardware**

1. Der Hersteller repariert ursprünglich von ihm stammende Hardware während der gesetzlichen Gewährleistungsfrist ohne weitere Kosten. Hierzu sendet der Kunde die Hardware auf eigene Gefahr an den Hersteller, nachdem er den Defekt unter Angabe der Supportnummer gemeldet hat.
2. Ein- und Ausbau von Hardware, deren Pflege und Wartung vor Ort sowie die ggf. erforderliche Konfiguration nach Austausch sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.

## **IX. Haftung des Herstellers**

1. Der Hersteller haftet uneingeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie im Umfang einer gegenüber dem Kunden zugesagten Garantie. Bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit einer Person oder einem Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes haftet der Hersteller auch für leichte Fahrlässigkeit. Im Übrigen haftet der Hersteller bei leichter Fahrlässigkeit nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflicht).
2. Die Haftungsbeschränkung gilt in gleicher Weise zu Gunsten der Organe, sonstigen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

Für Datenverluste haftet der Hersteller – außer bei vorsätzlichem Handeln – nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

3. Nach Absatz 2 ist die Haftung auf die Deckungssumme der Betriebshaftpflichtversicherung des Herstellers beschränkt.
4. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Die Regelungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

Selbstverständlich beachtet der Hersteller die Regeln der DSGVO. Näheres hierzu finden Sie auf der Internetseite unter [www.ferrari-electronic.de/impresum.html](http://www.ferrari-electronic.de/impresum.html).

## **X. Vertragsbeginn und Dauer**

1. Die Vertragslaufzeit beginnt am .
2. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann frühestens nach einem Jahr gekündigt werden. Die Kündigungsfrist beträgt jeweils 3 Monate zum Monatsende. Unabhängig von dieser Regelung steht den Vertragsparteien ein fristloses Kündigungsrecht bei schweren Verstößen gegen die Regelungen des Vertrages zu.

**XI. Preise und Zahlungsweise**

1. Für den Support zahlt der Kunde eine monatliche Gebühr (2% der aktuellen Endkundenlistenpreise) auf alle laut Lizenzportal des Kunden eingesetzten Produkte, mindestens jedoch 25,- €, zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer an den Hersteller. Die Gebühren sind im Voraus fällig. Der Hersteller ist zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erst nach Eingang der fälligen Gebühren für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet. Der Kunde ist zur Aufrechnung oder zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten nur bei unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen berechtigt.
2. Der Kunde teilt dem Hersteller Veränderungen an der eingesetzten Soft- und Hardware umgehend durch selbstständigen Eintrag im Lizenzportal mit. Der Preis wird mit Ablauf des Monats, in dem die Veränderung erfolgte, automatisch angepasst.
3. Über die Kosten erstellt der Hersteller im Voraus monatliche (netto) Rechnungen. Der Kunde erteilt dem Hersteller ein SEPA- Lastschriftmandat. Bei Jahresrechnungen (01.01. bis 31.12.) werden Überweisungen mit einem Zahlungsziel von 30 Tagen, ohne Abzug von Skonto, akzeptiert.

**XII. Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Herstellers.

Teltow, den [heute]

Ferrari electronic AG

.....  
Kunde

**Anlage Supportvertrag Nr.: [Vertragsnummer2]**

**Produkte:**

(Stand [heute])

Muster