



Kriseninterventions- & Wartungsvertrag KIWV-KMU Linux (1 Server + 3 Clients)

1. Vertragsdaten

Kundennummer: [XXXXXX]

Vertragsnummer: [KIWV-KMU-Linux-YYYY]

2. Vertragsparteien

Auftragnehmer:

PC-MEISTER Beat Braun

Birsstrasse 172

CH-4052 Basel

Tel. +41 79 761 45 62

E-Mail: beatbraun@pc-meister.ch

Auftraggeber:

[Name / Firma]

[Adresse]

[PLZ / Ort]

3. Vertragsgegenstand

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber für die im Vertrag genannten Systeme (Linux Mint, 1 Server + 3 Clients) Kriseninterventions- und Wartungsleistungen zu erbringen. Die vertraglich vereinbarten Wartungsleistungen umfassen regelmässige Systempflege-Massnahmen mit der folgenden Periodizität:

Server: **monatliche Systempflege (12× pro Jahr);**

Clients: **vierteljährliche Systempflege je Client (4× pro Jahr).**

Abweichende Periodizitäten oder Zusatzintervalle sind schriftlich zu vereinbaren.

Leistungsumfang:

- Soforthilfe bei schwerwiegenden Systemausfällen
- Fehlerdiagnose und Behebung via Fernwartung oder Vor-Ort-Einsatz
- Regelmässige Systempflege gemäss oben genannter Periodizität (Updates, Treiber/Paket-Management, Sicherheitsprüfungen)
- Backup-Kontrollen (Erfolg, Zeitstempel; Wiederherstellungstests nach Vereinbarung)
- Monitoring und präventive Massnahmen (z. B. Log-Checks, Ressourcenüberwachung)
- Beratung und Support bei kritischen IT-Problemen sowie Koordination im KMU-Umfeld



4. Vertragsdauer

Vertragsbeginn: [Datum]

Vertragslaufzeit: 12 Monate

Verlängerung: Automatische Verlängerung um jeweils 12 Monate, sofern nicht spätestens 30 Tage vor Ablauf schriftlich gekündigt.

5. Vergütung

Preis pro Jahr: CHF 2'350.– (inkl. MwSt.)

Zusatzgerät (je weitere Workstation): +20 % zum Basispreis pro Gerät

Zahlungsmodalität: jährlich im Voraus, per Banküberweisung oder PayPal-Abo.

6. Pflichten des Auftraggebers

- Sicherstellung einer stabilen Internetverbindung für Fernwartung
- Bereitstellung aller notwendigen Zugangsdaten und Ansprechpartner; notwendige Berechtigungen für Software-Installationen und Systemänderungen
- Unverzügliche Meldung von Störungen oder signifikanten Änderungen in der Systemlandschaft
- Durchführung und Aufbewahrung regelmässiger Backups; der Auftragnehmer führt Kontrollen und optional Wiederherstellungstest nach Vereinbarung durch

7. Pflichten des Auftragnehmers

- Fachgerechte Durchführung der vereinbarten Leistungen gemäss Leistungsumfang und Periodizität
- Verwendung etablierter Werkzeuge (z. B. Timeshift, ClamAV, Stacer, Monitoring-Agenten) oder äquivalenter Lösungen nach Rücksprache
- Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen (DSG, DSGVO) und vertraulicher Umgang mit Zugangsdaten
- Dokumentation der durchgeführten Arbeiten und Melden relevanter Befunde sowie Empfehlungen zur Optimierung

8. Haftung

- Haftung des Auftragnehmers ist, soweit gesetzlich zulässig, auf grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz beschränkt
- Für Datenverluste wird nur gehaftet, sofern diese durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Auftragnehmers verursacht wurden
- Der Auftraggeber bleibt verantwortlich für funktionierende Backups und die Wiederherstellbarkeit seiner Daten; empfohlen sind mindestens tägliche lokale oder offsite Backups



9. Reaktionszeiten und Eskalation (Grundsatz)

- Remote Reaktionszeit (bei kritischen Ausfällen): innerhalb 4 Stunden werktags; ausserhalb der Bürozeiten nach Vereinbarung
 - Vor-Ort-Einsatz: erfolgt nach Prüfung und bei Erfordernis gemäss Eskalationsvereinbarung; Spesen und Anfahrt werden gesondert berechnet, sofern nicht anders vereinbart
- Detaillierte SLA-Vereinbarungen (Reaktionszeiten, Prioritäten, Eskalationskette) können als Anhang vereinbart werden.

10. Kündigung

- Ordentliche Kündigung: schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen vor Vertragsende
- Ausserordentliche Kündigung: bei schwerwiegender Vertragsverletzung oder anhaltendem Zahlungsverzug

11. Gerichtsstand & anwendbares Recht

Gerichtsstand: Basel-Stadt

Anwendbares Recht: Schweizerisches Obligationenrecht (OR)

12. Schlussbestimmungen

- Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform
- Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt der Vertrag im Übrigen gültig
- Anlagen (z. B. SLA, Kontaktmatrix, Inventarliste der überwachten Systeme) sind integraler Bestandteil dieses Vertrages, sofern gesondert benannt

Ort, Datum: _____

Unterschrift Auftraggeber: _____

Unterschrift Auftragnehmer: _____