

## BESTELLUNG / AUFTRAG

Firma	Straße	
PLZ / Ort	Telefon	Telefax
Entscheidungsbefugter Ansprechpartner	Durchwahl / E-Mail	
Ansprechpartner Technik	Durchwahl / E-Mail	
<input type="checkbox"/> Rechnung per E-Mail erwünscht an _____ @ _____	<input type="checkbox"/> Rechnung per Post erwünscht	

### Lastschriftvereinbarung

Hiermit ermächtige ich die PROLINK internet communications GmbH widerruflich, die von mir zu entrichtenden Zahlungen nach Rechnungstellung und bei Fälligkeit zu Lasten meines Girokontos einzuziehen.

Kontoinhaber	Kontonummer
Geldinstitut	BLZ
Ort, Datum	Unterschrift Kontoinhaber



**HIERMIT BESTELLEN WIR**

<b>Produkt/e</b>	<b>Preis zzgl. Mwst.</b>
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

inkl. Vorkonfiguration, Installation vor Ort und die Administratoren-Einweisung: EUR \_\_\_\_\_

lt. Angebot vom \_\_\_\_\_

Hinzu kommen Frachtkosten in Höhe von 14 EUR sowie Fahrtkosten: bis 15 km Anfahrtspauschale 15 EUR, über 15 km 0,60 EUR je angefangenem km.

Auftragsarbeiten werden nach Aufwand mit einem Stundensatz von derzeit 96 EUR/Std., in Arbeitseinheiten von ¼ h (24 EUR) abgerechnet.

**LIEFERBEDINGUNGEN**

- (1) Die Lieferung erfolgt in der Regel innerhalb von 5 Werktagen, bei vorkonfigurierten Geräten innerhalb von 10 Werktagen ab Erhalt des Auftrages an die vom Besteller angegebene Anschrift. Die angegebene Lieferfrist gilt als Richtwert, nicht als rechtsverbindliche Zusage.
- (2) Die PROLINK internet communications GmbH haftet nicht für Lieferverzug aufgrund höherer Gewalt oder aufgrund Fremdverschuldens, insbesondere aufgrund von allgemeinen Lieferproblemen seitens des Herstellers oder Vorlieferanten. Derartige Hindernisse werden dem Kunden schnellstmöglich bekanntgegeben.
- (3) Teillieferungen gelten für Zahlungsverpflichtungen und Gewährleistungsverpflichtungen als selbständige Lieferungen.

**ZAHLUNGSBEDINGUNGEN**

15 Tage nach Rechnungstellung. Bei Erstbestellungen erfolgt die Lieferung nach Rechnungsbegleichung. Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum der PROLINK internet communications GmbH.

**GEWÄHRLEISTUNG**

Auftretende Mängel hat der Kunde PROLINK unverzüglich nach Entdeckung schriftlich zu melden. Diese werden innerhalb einer Garantiefrist von einem Jahr ab Übergabe von PROLINK behoben. Dies geschieht nach Wahl von PROLINK durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.



## **VERTRAGSABSCHLUSS**

Erteilte Aufträge bedürfen zur Rechtswirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch die PROLINK GmbH. Die Auftragsbestätigung wird in der Regel unmittelbar nach Eingang der Bestellung an die im Bestellformular angegebene Adresse oder Faxnummer erteilt.

## **AGB**

Neben den Vertragsbedingungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der PROLINK internet communications GmbH.

Wird PROLINK mit einer Konfiguration oder Vorkonfiguration beauftragt, erhält der Kunde mit Übergabe ein sofort einsatzfähiges und funktionsbereites Gerät. Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferte Ware nach Erhalt unverzüglich auf Fehler zu testen und erkennbare Fehler unverzüglich der PROLINK internet communications GmbH mitzuteilen. Die Verantwortung für das Management der Geräte geht mit Übergabe und Bekanntgabe der Geräteeinstellungen an den Kunden über. PROLINK übernimmt keine Haftung für Folgeschäden, insbesondere nicht bei Nichteinhaltung der Untersuchungs- und Rügepflicht des Kunden.

## **SUPPORT-VERTRAG**

Kunden, die auch nach erfolgreicher Inbetriebnahme ihrer Systeme auf unsere Unterstützung nicht verzichten wollen, sei es während eines Systemausfalls oder bei Fragen zur Administration und Betriebsführung, empfehlen wir den Abschluss eines Support-Vertrages (siehe Anhang).

## **SONDERVEREINBARUNG**

---

---

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Kunde

\_\_\_\_\_  
Auftragsbestätigung PROLINK

## SUPPORTVERTRAG

Firma	Straße	
PLZ / Ort	Telefon	Telefax
Entscheidungsbefugter Ansprechpartner	Durchwahl / E-Mail	
Ansprechpartner Technik	Durchwahl / E-Mail	
<input type="checkbox"/> Rechnung per E-Mail erwünscht an _____ @ _____	<input type="checkbox"/> Rechnung per Post erwünscht	

### § 1 Vertragsgegenstand

1.1 Mit Abschluss des Servicevertrages erhält der Kunde Anspruch auf Support bei Fragen zur Anwendung und Bedienung der über PROLINK bezogenen Produkte. Der Servicevertrag bezieht sich ausschliesslich auf einen Kundenstandort. Bei Bezug von Produkten für mehrere Standorte, ist für jeden Standort ein gesonderter Servicevertrag abzuschliessen. Der Servicevertrag bezieht sich auf folgende/s Systeme:

- WatchGuard Firebox\_\_\_\_, SN:\_\_\_\_\_ **69 EUR / Monat**
- F-Secure \_\_\_\_\_ **69 EUR / Monat**
- gateProtect Firewall-Server, SN:\_\_\_\_\_ **69 EUR / Monat**

Der Kunde stellt seine Supportanfragen per Telefon, Telefax oder E-Mail an die PROLINK GmbH. Supportanfragen werden von PROLINK innerhalb der Reaktionszeit bearbeitet und dem Kunden die gefundenen Lösungen unverzüglich mitgeteilt.

1.2 Support-Kunden werden über eine spezielle PROLINK-Kunden-Mailingliste über wichtige Produktinformationen und Updates informiert. Bestandteil des Servicevertrages ist auch das Aufspielen des aktuellsten Updates seitens der PROINK GmbH, sofern das Gerät remote zugänglich ist.

## **§ 2 Vertragsinhalt**

- 2.1 Die PROLINK GmbH steht Montags bis Freitags von 9:00 bis 17:00 Uhr für die telefonischen Anfragen des Kunden bereit. Ausserhalb der Bürozeiten stehen wir in technischen Notfällen über eine Notfallnummer zur Verfügung. Einsätze ausserhalb der Bürozeiten werden mit einem erhöhten Stundensatz (§ 7) abgerechnet.
- 2.2 Die genannten Kommunikationsadressen und Telefonnummern dürfen vom Kunden nicht an Dritte weitergegeben werden.
- 2.3 Die PROLINK GmbH ist bemüht, alle Anfragen sofort zu beantworten, spätestens jedoch innerhalb der Reaktionszeit von einem Werktag. Ist eine weitergehende Recherche erforderlich, behält die PROLINK GmbH es sich vor, diese Fragen in angemessener Zeit schriftlich oder telefonisch zu beantworten.
- 2.4 Der Kunde wird der PROLINK GmbH alle für die Beratung erforderlichen Informationen, Unterlagen und Dokumente zur Verfügung zu stellen.

## **§ 3 Reaktionszeit**

- 3.1 Der Support Service kann telefonisch von Montags bis Freitags von 9.00 bis 17.00 Uhr in Anspruch genommen werden. Für technische Notfälle ausserhalb der Bürozeiten steht die auf dem Anrufbeantworter genannte Telefon-Hotline zur Verfügung.
- 3.2 Der Kunde hinterlässt seine Anfrage möglichst detailliert und erhält eine Antwort durch einen unserer PROLINK Mitarbeiter innerhalb der Reaktionszeit.
- 3.3 Die Reaktionszeit auf eingehende Anfragen beträgt maximal einen Werktag. Eine Antwort auf eine eingehende Supportanfrage erfolgt werktags (Montag bis Freitag) in der Zeit von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr. In der Regel erfolgt eine Reaktion noch am selben Tag. Ist für die Lösung einer Anfrage eine längere Bearbeitung notwendig, erhält der Kunde innerhalb der Reaktionszeit eine erste Statusmeldung.

## **§ 4 Weitere Dienstleistungen**

Sollten im Rahmen der Supportanfragen Schulungen, Beratungen oder Anpassungsarbeiten beim Kunden notwendig sein, so werden diese dem Kunden nach Aufwand und gemäß der Preisliste der PROLINK GmbH berechnet.

## **§ 5 Vertragsdauer**

Dieser Vertrag wird mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien wirksam und hat eine unbefristete Laufzeit. Die Kündigungsfrist beträgt sechs Wochen zum Quartalsende.

## § 6 Übertragbarkeit

Dieser Servicevertrag kann nicht auf andere Personen oder Gesellschaften übertragen werden.

## § 7 Supportgebühr

Die monatlichen Gebühren für den Servicevertrag auf die Systeme unter § 1.1. werden monatlich im voraus in Rechnung gestellt. Nicht abgedeckt durch diesen Vertrag sind Leistungen außerhalb der genannten Bereitschaftszeiten, Supportanfragen bezüglich nicht über PROLINK bezogener Systeme sowie Auftragsarbeiten. Diese werden gesondert und zu einem Stundensatz von 96 EUR in ¼h-Einheiten abgerechnet, bei Vor-Ort-Arbeiten zzgl. Anfahrtskosten (bis 15 km Anfahrtpauschale 15 EUR, über 15 km 0,60 EUR je angefangenem km. Bei Einsätzen ausserhalb der Bürozeiten (Mo – Fr, 9 – 18 Uhr) wird ein Stundensatz von 126 EUR zugrundegelegt.

## § 8 Schlussbestimmungen

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der PROLINK internet communications GmbH. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Gleiches gilt für die Aufhebung dieser Schriftformklausel.

Alle Preisangaben verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Die PROLINK GmbH verpflichtet sich, erhaltene Daten und Informationen nur intern und vertraulich zu behandeln. Eventuell erhaltene Daten und Informationsträger werden nach erfolgter Bearbeitung vernichtet.

---

Ort, Datum

---

Ort, Datum

---

Unterschrift Auftraggeber

---

Auftragsbestätigung PROLINK