

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Unternehmens „EDV - Service Lutzhorn“

Teil F

Wartungsvertrag für Hardware

Stand 01.04.03

§ 1 Vertragsgegenstand

a. Gegenstand dieses Vertrages ist die Übernahme der Vollwartung der in der Anlage 1 zu diesem Vertrag aufgeführten EDV-Geräte und -Anlage (nachfolgend: "Vertragsgeräte") durch „EDV - Service Lutzhorn“.

„EDV - Service Lutzhorn“ erbringt im Rahmen dieses Vertrages die nachfolgend aufgeführten Leistungen:

- Instandsetzung (einschl. Ferndiagnose und -wartung);
- Instandhaltung;

§ 2 Allgemeine Bestimmungen für die Leistungserbringung

a. Falls die nachfolgenden Regelungen hinsichtlich der einzelnen Leistungen oder ggf. separat geschlossene Vereinbarungen zwischen den Parteien nichts anderes vorsehen, gilt für die Leistungserbringung allgemein folgendes:

„EDV - Service Lutzhorn“ ist nur zur Wartung solcher Geräte verpflichtet, die sich in technisch einwandfreiem Zustand befinden und an einem geeigneten Betriebsort aufgestellt sind. Als technisch einwandfrei gilt das Gerät, wenn es von Anbeginn seiner Inbetriebnahme ohne Unterbrechung von „EDV - Service Lutzhorn“ gewartet und nur mit Einwilligung der „EDV - Service Lutzhorn“ verändert oder an einen anderen Aufstellungsort verbracht worden ist. Sind diese Voraussetzungen nicht gegeben, kann „EDV - Service Lutzhorn“ die eigene Leistung nach eigener Wahl davon abhängig machen, daß der Auftraggeber entweder den vertragsgemäßen Zustand wieder herstellt oder der Auftraggeber den durch die Änderung verursachten Mehraufwand nach der jeweils gültigen Auftragnehmer-Preisliste erstattet.

b. „EDV - Service Lutzhorn“ erbringt Leistungen nur während seiner üblichen Geschäftszeiten Arbeitszeit (Montag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr) und Freitags von 08:00 Uhr bis 15:00 Uhr. Eine darüber hinausgehende Leistungspflicht besteht nicht. Erforderliche Termine werden zwischen „EDV - Service Lutzhorn“ und dem Auftraggeber abgestimmt.

c. Leistungsort für die Wartung von Auftraggebergeräten ist die in Anlage 1 genannte Betriebsstätte des Auftraggebers und der dort angegebene Installationsort. Im Bedarfsfall ist „EDV - Service Lutzhorn“ berechtigt, die Wartungsarbeiten in einer seiner Werkstätten durchzuführen; in diesem Fall wird „EDV - Service Lutzhorn“ dem Auftraggeber ein Ersatzgerät ohne gesonderte Berechnung zur Verfügung stellen.

d. Die Umsetzung von Geräten an einen anderen als den im Wartungsschein genannten Leistungsort ist „EDV - Service Lutzhorn“ durch den Auftraggeber spätestens zwei Monate vorher schriftlich mitzuteilen. Jede Umsetzung von Servern oder sonstigen netzwerkrelevanten Systemteilen hat durch den Auftragnehmer zu erfolgen.

e. Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Auftragnehmer schriftlich von einer veranlaßten Umsetzung von Geräten an einen anderen als den ursprünglich vereinbarten Leistungsort, etwa im Rahmen einer Geschäftssitzverlegung, zu informieren. In diesem Fall wird „EDV - Service Lutzhorn“ die Wartung fortsetzen, wenn damit kein erhöhter Aufwand verbunden ist, also z. B. der neue Aufstellungsort innerhalb eines Gebietes liegt, in dem „EDV - Service Lutzhorn“ bereits gleichartige Geräte betreut. Beeinflußt die Umsetzung den Aufwand für die Erbringung der Leistung, so ist „EDV - Service Lutzhorn“ berechtigt, seine Zustimmung zur Umsetzung der Geräte an einen anderen als den ursprünglich vereinbarten Leistungsort von der

Zahlung einer den veränderten Verhältnissen angemessenen Vergütung abhängig zu machen.

f. Der Auftraggeber ist zu eigenmächtigen Änderungen oder Ergänzungen von Geräten nicht berechtigt; geplante Veränderungen der Geräte sind „EDV - Service Lutzhorn“ schriftlich vorher anzukündigen. Nachteile, die sich aus Änderungen oder Erweiterungen ergeben, die nicht vom Auftragnehmer oder in Abstimmung mit ihm vorgenommen wurden, insbesondere Beeinträchtigungen der Betriebssicherheit, trägt der Auftraggeber. „EDV - Service Lutzhorn“ ist zur vorzeitigen fristlosen Einstellung der Wartung hinsichtlich geänderter oder erweiterter Geräte berechtigt, wenn die Leistung durch Änderungen oder Erweiterungen nicht unerheblich erschwert wird und der Auftraggeber den ursprünglichen Zustand der Geräte trotz Aufforderung der „EDV - Service Lutzhorn“ nicht innerhalb angemessener Frist wiederherstellt. Der Auftraggeber bleibt in diesem Fall zur Zahlung der vereinbarten Vergütung weiterhin verpflichtet und ist nicht zu einer außerordentlichen (Teil-)Vertragskündigung berechtigt.

§ 3 Instandsetzung

a. Der Auftraggeber ist verpflichtet, auftretende Fehler, den Ablauf von Systemausfällen, Geräteausfälle und/oder sonstige Probleme (kurz: "Störungen") so genau wie möglich zu beschreiben. „EDV - Service Lutzhorn“ beseitigt gemeldete Störungen innerhalb angemessener Frist; nach Eingang der Fehlermeldung teilt „EDV - Service Lutzhorn“ dem Auftraggeber mit, wann und innerhalb welchen Zeitrahmens er den gemeldeten Fehler beseitigen wird. Unterbleibt eine für den Auftragnehmer nachvollziehbare Beschreibung, wird „EDV - Service Lutzhorn“ den Auftraggeber auf die Mängel der Fehlerbeschreibung hinweisen und nach Ablauf der ggf. durchzuführenden eigenen Analyse einen neuen Zeitrahmen für die Fehlerbeseitigung nennen.

b. Gestaltet sich die Fehlerbeseitigung aufwendiger als angenommen, so ist „EDV - Service Lutzhorn“ berechtigt, dem Auftraggeber eine Ersatz- oder Umgehungslösung zur Verfügung zu stellen.

c. Die Pflicht zu Instandsetzungsarbeiten sowie der Stellung einer Ersatz- oder Umgehungslösung entfällt, wenn sich der Fehler oder die Störung nicht oder nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand beseitigen läßt. Als unverhältnismäßig gilt ein Aufwand, der die jährliche Gegenleistung aus diesem Vertrag um das 1,5-fache übersteigen würde. In diesem Fall ist der Auftraggeber zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund berechtigt.

d. Im Falle der Nichteinhaltung einer vom Auftraggeber gesetzten Nachfrist zur Fehlerbeseitigung oder vertraglich vereinbarter Reaktions- und/oder Beseitigungsfristen hat der Auftraggeber Anspruch auf eine Vertragsstrafe in Höhe von € 50 für jeden weiteren Tag, wenn „EDV - Service Lutzhorn“ keine funktionsfähige Ersatz- oder Umgehungslösung bereitgestellt hat. Der Auftraggeber bleibt berechtigt, einen tatsächlich eingetretenen höheren Schaden nachzuweisen und zuzüglich zur Vertragsstrafe zu verlangen.

§ 4 Instandhaltung

a. Gegenstand der Instandhaltungsmaßnahmen sind Arbeiten, die der Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Vertragsgeräte durch Gerätepflege dienen sowie der Austausch defekter oder nicht mehr sicher funktionsfähige Verschleißteile.

b. Im Rahmen der vereinbarten Wartungspauschale übernimmt „EDV - Service Lutzhorn“ auch anfallende Konfigurations- oder Installationsarbeiten, die einen Zeitaufwand

von 2 Stunden pro Monat nicht überschreiten. Erforderliche Konfigurations- und Installationsarbeiten, die einen darüber hinausgehenden Zeitaufwand verursachen würden, meldet „EDV - Service Lutzhorn“ dem Auftraggeber; dabei unterbreitet er dem Auftraggeber – soweit für ihn möglich und zumutbar – ein Angebot zur Übernahme der Tätigkeiten, das die zu erbringende Leistung, Stunden- und Materialaufwand spezifiziert beschreibt und einen unverbindlichen Kostenvoranschlag enthält.

c. „EDV - Service Lutzhorn“ führt die vorbeugende regelmäßige Inspektion nach Maßgabe der jeweiligen Geräteherstellervorschriften durch.

§ 5 Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer bei der Erbringung von geschuldeten Pflichten und Obliegenheiten soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich unterstützen. Der Auftraggeber verpflichtet sich insbesondere zu folgenden Leistungen:

1. Der Auftraggeber wird „EDV - Service Lutzhorn“ bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unterstützen. Er wird insbesondere einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;

„EDV - Service Lutzhorn“ kann verlangen, daß der Anwender Schulungen in der Nutzung der gepflegten Programme nachweist. Fehlermeldungen haben nur durch den Anwender oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen. Er wird insbesondere bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und – ggf. unter Verwendung von „EDV - Service Lutzhorn“ gestellter Formulare – „EDV - Service Lutzhorn“ einen Fehler unter Angabe von für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware melden;

- festgestellte Fehlfunktionen „EDV - Service Lutzhorn“ in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen;

- „EDV - Service Lutzhorn“ im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von „EDV - Service Lutzhorn“ Beauftragten anhalten;

- den für die Durchführung der Hardware-Pflegeleistungen von „EDV - Service Lutzhorn“ beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die gepflegten Programme gespeichert und/oder geladen sind;

- alle im Zusammenhang mit den gepflegten Programmen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;

- den Mitarbeitern von „EDV - Service Lutzhorn“ den ungehinderten Zugang zu den Rechnern zu verschaffen, auf denen die Software gespeichert wird.

2. Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, so ist „EDV - Service Lutzhorn“ zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung

ist „EDV - Service Lutzhorn“ berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Ende des Folgemonats.

§ 6 Abnahme

a. Der Auftraggeber bestätigt „EDV - Service Lutzhorn“ jede einzelne auf Basis dieses Vertrages erbrachte Leistung durch Abzeichnung des vom Auftragnehmer vorgelegten Arbeitsnachweises. Er wird die erbrachte Leistung hiernach unverzüglich testen und die Abnahme erklären, wenn die Leistung einwandfrei erbracht wurde oder keine wesentlichen Mängel vorliegen. Festgestellte Mängel wird der Auftraggeber unverzüglich schriftlich rügen.

b. Hat der Auftraggeber die Abnahme binnen einer Frist von einer Woche nach Erbringung der jeweiligen Leistung noch nicht erklärt und auch keine Mängel geltend gemacht, gilt die Abnahme als erfolgt. „EDV - Service Lutzhorn“ weist den Auftraggeber auf die Bedeutung eines solchen Stillschweigens gesondert oder im Arbeitsnachweis hin.

§ 7 Gewährleistung/ Haftung

a. „EDV - Service Lutzhorn“ übernimmt keine Haftung für die Arbeiten anderer Anbieter, sofern eine solche nicht ausdrücklich übernommen wurde. „EDV - Service Lutzhorn“ trifft keine Systemverantwortung. Im übrigen wird die Haftung für „EDV - Service Lutzhorn“ für Schäden, die infolge einfacher Fahrlässigkeit verursacht werden ausgeschlossen, sofern nicht vertragswesentliche Pflichten oder Ansprüche betroffen sind, die Leib oder Leben des Kunden beeinträchtigen. Schadensersatzansprüche verjähren binnen eines Jahres nachdem der Kunde den Schaden hätte erkennen können.

b. Der Auftraggeber gewährleistet, daß die nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen nicht mit Fehlern behaftet sind, die ihren Wert oder ihre Tauglichkeit zur Erfüllung der Vertragszwecke aufheben oder erheblich mindern. Unwesentliche Mängel wird der Auftraggeber „EDV - Service Lutzhorn“ anzeigen; diese werden vom Auftragnehmer im Rahmen der nächsten Instandsetzungsmaßnahme beseitigt.

c. Soweit „EDV - Service Lutzhorn“ eine Umgehungslösung zur Verfügung stellt, gilt die erbrachte Leistung nicht als fehlerhaft; in diesem Zusammenhang ist „EDV - Service Lutzhorn“ auch berechtigt, Veränderungen an der Konfiguration der Vertragsgeräte vorzunehmen, wenn und soweit die Betriebsfähigkeit der Vertragsgeräte einzeln oder insgesamt dadurch nicht beeinträchtigt wird.

d. Ist eine nach diesem Vertrag zu erbringende Leistung fehlerhaft, ist „EDV - Service Lutzhorn“ zur dreimaligen Nachbesserung verpflichtet und berechtigt; diese kann durch Überlassung einer Ersatz- oder Umgehungslösung erfolgen. Schlägt die Nachbesserung fehl, ist der Auftraggeber nach Setzung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist berechtigt, die Wartungspauschale zu mindern. Zur Kündigung des Vertrages insgesamt ist der Auftraggeber nur berechtigt, wenn die fehlerhafte Leistung oder die erfolglose Fehlerbeseitigung die Betriebsfähigkeit der Vertragsgeräte vollständig oder wesentlich einschränkt, also die Störung bei erstmaligem Auftreten als betriebsunterbrechender Fehler einzuordnen gewesen wäre oder aber mehrere betriebsbehindernde Fehler vorliegen würden.

§ 8 Vergütung

1. Die Wartungsgebühr beträgt für die unter § 1 Ziff. 2 diesen Vertrages aufgeführten Leistungen €/Kalenderjahr (oder €/Kalendermonat). Dies gilt unabhängig davon, ob und wie oft Leistungen in Anspruch genommen werden.

§ 9 Vertragsdauer und Kündigung

1. Der Vertrag wird zum Vertragsabschluß wirksam und gilt für ein Jahr. Danach verlängert er sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht 1 Monat vor Ablauf des jeweiligen Vertragendes von einer der Parteien schriftlich gekündigt wird.

§ 10 Sonstiges

Es gelten die im Teile A der AGB für „EDV - Service Lutzhorn“ aufgeführten Bestimmungen. Im Falle von Widersprüchen gehen die dort genannten Vorschriften den hier genannten nach.