



Allgemeine Geschäftsbedingungen Supportvereinbarung

Ergänzend zu unserer allgemeinen AGB, gelten für

Wartungsverträge zusätzlich nachstehende Regelungen:

1. Vertragsgegenstand

1.1 Der Auftragnehmer, im Folgenden die Firma H&E IT-Systemhaus GmbH, verpflichtet sich, alle definierten Geräte und Anlagenteile einer regelmäßigen Wartung zu unterziehen, um den Erhalt der Betriebsbereitschaft der definierten Geräte bzw. Anlagenteile zu gewährleisten, ohne jedoch jeglichen Ausfall bzw. eine Unterbrechung der Betriebsbereitschaft gänzlich ausschließen zu können. Basis hierfür bildet die jeweils von beiden Seiten unterzeichnete Supportvereinbarung.

1.2 Art und Umfang der Geräte und Anlagen, für welche die EDV-Wartung im Rahmen dieser Vereinbarung durchzuführen ist, wird in der jeweiligen Supportvereinbarung genau spezifiziert, welche vom Auftraggeber, im Folgenden als „Kunde“ benannt, zum Einverständnis dieser Wartung unterfertigt und an den Auftragnehmer retourniert wird. Der Auftragnehmer unterzeichnet diese beidseitige Vereinbarung ebenfalls und übermittelt dem Kunden eine Kopie. Diese unterschriebene Auftragsbestätigung ist ein integraler Bestandteil dieses Wartungsvertrags.

1.3 Die Beseitigung von Störungen der definierten EDV-Geräte, außerhalb der üblichen Geschäftszeiten und/oder innerhalb kurz-definierter Fristen, sowie die Stellung eines Bereitschaftsdienstes, sind ebenfalls in der Supportvereinbarung ersichtlich. Einsätze im Rahmen des Bereitschaftsdienstes erfolgen grundsätzlich auf Anforderung des Kunden. Alle Serviceeinsätze unter Bereitschaft werden nach Aufwand, zu den jeweils aktuellen Regieaufwandskosten des Auftragnehmers verrechnet, falls dies nicht anders in der Supportvereinbarung definiert wird.

2. Leistungsumfang

2.1 Art und Umfang der durchgeführten Wartungsarbeit sind jeweils in einem Serviceberichtsschein des Auftragnehmers definiert. Der Auftragnehmer führt die Wartung, soweit im Auftrag keine anderen Intervalle festgelegt wurden, regelmäßig nach eigenem Ermessen durch und übermittelt die getätigten Serviceleistungen dem Kunden in elektronischer Form via E-Mail.

2.2 Die Wartungsarbeiten für den Kunden erfolgen grundsätzlich montags bis freitags zu den üblichen Geschäftszeiten des Auftragnehmers.

2.3 Falls ein Not- bzw. Bereitschaftsdienst vereinbart wurde, so ist dies genau in der Supportvereinbarung unter „H&E Bereitschaft“ festgelegt. Hierbei wird die Bereitschaft gewährleistet! Ein Serviceeinsatz für den Kunden wird außerhalb der regulären Geschäftszeiten des Auftragnehmers gesondert verrechnet und etwaige Kosten in einer Auftragsbestätigung für den Kunden vermerkt.

2.4 EDV-Arbeiten, wie z. B. Reparaturen, Umbauten, Erweiterungen etc., welche nicht im Leistungsumfang der Supportvereinbarung beschrieben sind, werden ausschließlich auf gesonderte Anforderung des Kunden als separater Auftrag mit separater Verrechnung ausgeführt.

2.5 Als Erteilung eines Auftrags gilt auch eine mündliche Anweisung zur Ausführung der Arbeiten, welche von einem Beauftragten des Kunden gegenüber den Mitarbeitern des Auftragnehmers ausgesprochen wird. Die Ausführung zusätzlicher Aufträge wird in Serviceberichtsscheinen festgehalten, die vom Kunden oder seinen Beauftragten zu unterzeichnen sind.

2.6 Alle durchgeführten Arbeiten werden in Form von Serviceprotokollen, in denen Termin, Art der Arbeit und sonstige relevante Angaben festzuhalten sind, dokumentiert. Diese Serviceprotokolle bzw. Berichte sind vom Kunden bzw. seinem Beauftragten zu unterzeichnen. Diese Serviceprotokolle/Serviceberichte bilden die für beide Seiten verbindliche Abrechnungsgrundlage.

2.7 Die Supportvereinbarung stellt keine Garantieverlängerung der wartungspflichtigen Hard- und Software dar, reguläre Garantieansprüche bestehen hier nur gegenüber der jeweiligen Hersteller der EDV-Komponenten.

2.8 Änderungen der in der Supportvereinbarung definierten Objekte, werden nach Bedarf in Stückzahl stetig angepasst und in der monatlichen Abrechnung berücksichtigt. Der Kunde hat Änderungen, der Wartungspflichtigen EDV-Geräte laut Supportvereinbarung, dem Auftragnehmer immer unverzüglich mitzuteilen.

3. Personaleinsatz

3.1 Der Auftragnehmer setzt für die Arbeiten beim Kunden qualifiziertes Personal ein, das mit den Eigenschaften und der IT-Technik der Geräte und Anlagen des Kunden vertraut ist. Der Auftragnehmer stellt dem Personal die erforderlichen Werkzeuge, Dokumentation sowie Diagnose- und Testeinrichtungen zur Verfügung.

3.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, sofern es seine betrieblichen Belange erfordern, zur Ausführung von Arbeiten beim Kunden, Unterauftragnehmer einzusetzen, sofern diese ausreichend qualifiziert sind.

4. Mitwirkungspflicht des Kunden

4.1 Der Kunde gewährt dem Wartungspersonal des Auftragnehmers freien Zugang zu den Geräten bzw. Anlagenteilen und zu den ggf. erforderlichen Räumen für die Aufbewahrung von Ersatzteilen, Werkzeug usw. Der Kunde stellt sicher, dass die Arbeiten unterbrechungsfrei durchgeführt werden können und ausreichend Zeit zur Verfügung steht.

4.2 Der Kunde stellt dem Auftragnehmer die technische Dokumentation der zu wartenden Geräte bzw. Anlagenteile in der aktuellen Fassung zur Verfügung.

4.3 Der Kunde weist den Auftragnehmer auf festgestellte Defekte, Funktionsstörungen usw. hin. Er trifft soweit möglich und zumutbar Vorkehrungen, die Störungs- bzw. Fehlersuche zu erleichtern und wirkt bei der Störungs- bzw. Fehlersuche z. B. durch die Simulation von Betriebsabläufen mit.

4.4 Der Kunde nennt dem Auftragnehmer einen Ansprechpartner vor Ort, der ggf. auch zur Unterstützung des Wartungspersonals des Auftragnehmers zur Verfügung steht.



5. Vergütung

5.1 Die Vergütung für die Wartungsarbeiten und ggf. für den Not- und Bereitschaftsdienst erfolgt nach den in der unterfertigten Supportvereinbarung angegebenen Sätzen zzgl. der zum Abrechnungszeitpunkt gültigen Mehrwertsteuer im Voraus.

5.2 Zusätzliche Arbeiten gem. Ziffer 2.4 werden entsprechend dem nachgewiesenen Aufwand nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Verrechnungssätzen des Auftragnehmers zzgl. der zu diesem Zeitpunkt gültigen Mehrwertsteuer vergütet. Gleiches gilt für Wartezeiten oder Erschwernisse, die die Arbeitsdauer unverhältnismäßig verlängern und nicht vom Auftragnehmer zu vertreten sind.

5.3 Zahlungen werden, falls nicht anders in der Supportvereinbarung definiert, nach Rechnungserhalt ohne Abzug fällig.

5.4 Der Auftragnehmer ist zu einer angemessenen Anpassung der vereinbarten Pauschale berechtigt, wenn a.) der Kunde abweichende Positionen laut Supportvereinbarung in die Liegenschaft/(en) einbringt oder b.) eine jährliche Anpassung an den Index erfolgt.

5.5 Die Aufrechnung mit Gegenansprüchen des Kunden ist nur zulässig, wenn diese vom Auftragnehmer nicht bestritten oder rechtskräftig festgestellt wurde. Ein Zurückbehaltungsrecht wegen Gegenansprüchen aus anderen Verträgen ist ausgeschlossen.

6. Gewährleistung und Haftung

6.1 Der Auftragnehmer übernimmt Gewähr für die einwandfreie Durchführung aller Arbeiten im Rahmen der Supportvereinbarung, entsprechend den gesetzlichen Regelungen.

6.2 Der Auftragnehmer übernimmt die Haftung für unmittelbare Personen- und Sachschäden, die den Kunden durch Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder leicht fahrlässige Verletzung vertragswidriger Pflichten entstanden sind. Im Falle leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung auf vorhersehbare Schäden beschränkt. Für sonstige Schäden wird eine Haftung nur übernommen, wenn ein grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln des Auftragnehmers oder seiner Erfüllungsgehilfen vorliegt.

6.3 Die Haftung des Auftragnehmers im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist auf die Summe der im Laufe eines Jahres zu entrichtenden Beträge begrenzt. Für Personenschäden gilt diese Haftungsbeschränkung nicht. 7. Vertragsdauer und Kündigung

7.1 Der Vertrag beginnt mit dem Zeitpunkt der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann jederzeit durch zusätzliche Wartungs- / Auftragsbestätigungen erweitert werden. Beide Seiten können den Vertrag jederzeit mit einer Frist von 3 Monaten kündigen.

7.2 Falls der Kunde einer Erhöhung der Verrechnungssätze gem. Ziffer 5.4 nicht zustimmt, sind beide Vertragspartner berechtigt, die betroffene Supportvereinbarung mit einer Frist von 1 Monat zum angekündigten Zeitpunkt der Preiserhöhung zu kündigen.

7.3 Gibt der Kunde die wartungsberechtigte Anlage auf, oder verkauft diese, so kann er diese Supportvereinbarung

für den Zeitpunkt der Stilllegung oder Übereignung aufkündigen.

7.4 Beide Vertragspartner können diesen Vertrag unbeschadet weiterer Rechte ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn wichtige Gründe hierfür vorliegen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn ein Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung grob gegen vertragliche Pflichten verstößt.

7.5 Der Auftragnehmer kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde zahlungsunfähig wird und/oder gegen ihn ein gerichtliches Insolvenzverfahren beantragt wird.

7.6 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

8. Geheimhaltung

Beide Vertragspartner verpflichten sich, Informationen und Unterlagen, die die betrieblichen Belange des jeweils anderen betreffen, vertraulich zu behandeln, nicht anderweitig als zu Erfüllung des Wartungsvertrags zu nutzen und - soweit es die Erfüllung der Verpflichtungen dieses Vertrages nicht erfordert - weder aufzuzeichnen, in irgendeiner Weise zu vervielfältigen oder Dritten zugänglich zu machen. Diese Verpflichtungen gelten auch über das Ende dieses Vertrages hinaus. Beide Parteien werden ihren Mitarbeiter und/oder Beauftragten entsprechende Geheimhaltungsverpflichtungen auf-erlegen.

9. Schlussbestimmungen

9.1 Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Ausnahmen von diesem Formerfordernis bedürfen ebenfalls der vorherigen schriftlichen Vereinbarung durch beide Parteien.

9.2 Sollten einzelne Teile dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Beide Parteien verpflichten sich, an die Stelle der unwirksamen Bestimmung eine Ersatzregelung zu vereinbaren, die dem ursprünglich von beiden Parteien verfolgten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt auch für eine während der Vertragsabwicklungszeit auftretende Regelungslücke.

9.3 Gerichtsstände für beide Parteien ist der Firmensitz des Auftragnehmers H&E IT-Systemhaus GmbH.