

Allgemeine Geschäftsbedingungen zu Wartungs- und Serviceverträgen der Locanet Telefon-IT GmbH

1. Geltungsbereich, Gegenstand des Vertrages

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ergänzend zu unseren Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen für von uns zu erbringende Wartungs-, Service- und sonstige Dienstleistungen (Wartung, Service und Pflege von Hardware- und Software).

Wir sind berechtigt, die Übernahme solcher Leistungen an Hard- und Software abzulehnen, für die Sie, soweit rechtlich erforderlich, keine gültige Lizenz nachweisen können, bei denen die Produkte nicht Ihnen gehören oder die nicht bei Ihnen aufgestellt sind.

Nicht Gegenstand unserer Wartungs- und Serviceleistungen sind Arbeiten, die dadurch verursacht werden, dass:

- a. Sie oder nicht autorisierte Dritte eigenmächtige Eingriffe an der Konfiguration oder deren Bestandteilen vornehmen oder die vom Hersteller vorgeschriebenen Betriebsbedingungen nicht eingehalten werden,
- b. Schnittstellenprobleme mit Hard- oder Software entstehen, die nicht von uns bezogen wurde,
- c. Sie entgegen den Herstellerangaben oder anderweitig unsachgemäß den Vertragsgegenstand nutzen oder bedienen,
- d. Störungen oder Ausfälle infolge von Spannungsfehlern in der Zuleitung oder durch höhere Gewalt entstehen, soweit nicht in der Leistungsbeschreibung oder im Vertrag ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist und wir insoweit auch Leistungen übernehmen.

2. Leistungsort

Wenn in der Leistungsbeschreibung Vororteinsätze vorgesehen sind, erbringen wir unsere Wartungs- und Pflegeleistungen an dem im Vertrag angegebenen Aufstellungsort. Sind für unsere Arbeiten spezielle Messgeräte oder Testeinrichtungen erforderlich, die sich ausschließlich bei uns befinden, und ist die Leistung nicht ohne Mehraufwand zu erbringen, sind wir berechtigt, den erforderlichen Mehraufwand zu berechnen.

3. Mitwirkung

Sie sind verpflichtet, uns bei der Erfüllung der vertraglichen Leistung kostenfrei zu unterstützen.

Sie werden:

- a. mit Beginn der Vertragslaufzeit namentliche Ansprechpartner, einen Systemadministrator und einen Stellvertreter benennen, die durch entsprechendes Training für diese Funktion ausgebildet und ausschließlich berechtigt sind, uns Störungen zu melden,
- b. uns Störungen unverzüglich melden und Fehlerprotokolle oder Beschreibungen liefern,
- c. während der vereinbarten Servicezeiten den Zugang für unsere Mitarbeiter oder für die von uns mit der Wartung betrauten Fremdfirmen zu den Vertragsgegenständen ermöglichen,
- d. die für den Betrieb der zu wartenden Produkte erforderliche Infrastruktur bereithalten,
- e. Ihre zuständigen Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit uns zur Verfügung stellen,
- f. stets die vorgesehenen Pflege- und vorbeugenden Servicemaßnahmen durchführen,
- g. sicherstellen, dass Software von geeigneten Datenträgern oder online gelesen werden kann und zu installierende Software auf geeigneten Datenträgern oder online zum Download bereithalten,
- h. die zu wartenden Produkte reparaturbereit zum Service übergeben sowie sicherstellen, dass die Wartung keine negativen Auswirkungen auf den übrigen Betrieb hat,
- i. falls dies aufgrund der Unfallverhütungsvorschriften erforderlich ist, sicherstellen, dass eine von Ihnen beauftragte Person während der Wartungs- und Pflegearbeiten am Aufstellungsort anwesend ist,
- j. dies vor Beginn der Wartungsmaßnahmen anzeigen, falls Arbeiten in Bereichen durchzuführen sind, in denen mit Röntgen-, radioaktiver oder sonstiger ionisierender Strahlung zu rechnen ist sowie alle Strahlenschutzverpflichtungen wahrnehmen, die sich aus der StrSchVO oder der Röntgen-VO für Servicearbeiten in den vorgenannten Bereichen ergeben,
- k. ein sicherstellen, dass nicht von uns gelieferte Hardware (Fremdhardware) den rechtlichen Sicherheitsbestimmungen entspricht,

- l. regelmäßig Sicherungskopien von allen Programmen und Daten anfertigen, wobei Aufgaben der Systemadministration, wie Wiederherstellen von Benutzerdaten, Einbinden von Zusatz- und Peripheriegeräten, Einrichten von Benutzern nach einer Störungsbehebung, allein Ihnen obliegt.
4. **Systemadministration**

Aufgaben der Systemadministration (z.B. Einrichten neuer Benutzer oder Peripheriegeräte, Umkonfiguration des Systems, Sicherung von Programmen und Daten, Softwareinstallation und Einlesen von Kundendaten nach einer Störungsbehebung) obliegt allein Ihnen, sofern in der mit uns getroffenen Vereinbarung nicht etwas anderes geregelt ist.
5. **Eingriffe in Konfigurationen und Komponenten**

Um unsere Wartungs- und Serviceleistungen ordnungsgemäß erbringen zu können, ist unsere genaue Kenntnis der Konfiguration unabdingbar. Nehmen Sie ohne Absprache mit uns an der Konfiguration oder an einzelnen Komponenten vor, so sind wir berechtigt, die Wartungs- und Serviceleistungen abzulehnen. Das gilt auch für eigenmächtige Reparaturen und Änderungen an Hard- und Software.
6. **Passwörter und Zugangsdaten**

Sie sind verpflichtet, Passwörter und Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Diese sind so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist. Sie stellen sicher, dass die Nutzung der Administratorenrechte nur berechtigten Mitarbeitern zur Verfügung steht.
7. **Übertragung der Leistungen auf Dritte**

Die Vertragsleistungen werden grundsätzlich von uns erbracht. Wir sind berechtigt, die geschuldeten Serviceleistungen auf von uns autorisierte Drittunternehmen, für deren Qualifikation wir einstehen, zu übertragen.
8. **Verzug**

Kommen wir mit unseren Leistungen in Verzug, sind Sie nach Setzung einer ausreichenden und angemessenen Nachfrist berechtigt, den Vertrag zu kündigen. Unsere Haftung bei Verzugsschäden ist jedoch auf den Netto-Jahresservicepreis beschränkt. Eine Haftung für Folgeschäden ist ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die Bestimmungen unserer Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen entsprechend, und zwar auch hinsichtlich Ihres Verzuges.
9. **Haftung für Mängel**

Wir stehen dafür ein, dass unsere Leistungen den in der Auftragsbestätigung definierten Anforderungen entsprechen und ordnungsgemäß und fachgerecht nach dem Stand der Technik erbracht werden. Im Übrigen gelten die Bestimmungen unserer Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen auch insoweit entsprechend.
10. **Vertragslaufzeit, Kündigung**

Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem in der Auftragsbestätigung genannten Tag. Sie beträgt mindestens 12 Kalendermonate, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist.

Beide Seiten sind berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres zu kündigen, andernfalls verlängert sich der Vertrag um ein weiteres Jahr.

Soweit der Vertrag Stundenkontingente vorsieht, so gelten diese für den jeweils vereinbarten Abrechnungszeitraum und verfallen zu dessen Ende, falls nichts anderes vereinbart ist.
11. **Preise, Preiserhöhungen und Zahlungen**

Die Vertragspreise sind jeweils für im Voraus für den jeweiligen Vertragszeitraum zu entrichten und zwar sofort nach Rechnungslegung und ohne Abzüge. Beginnt der Vertrag innerhalb eines Monats, so wird pro Resttag 1/30 des Monatspreises berechnet. Im Übrigen gelten die Bestimmungen unserer Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen entsprechend.

Hinsichtlich der Stundensätze für die Erbringung unserer Dienstleistungen sowie der Fahrtkosten gelten die Bestimmungen der Auftragsbestätigung.

Wir sind berechtigt, außerhalb des Leistungsumfangs des Vertrages im Zuge des Service solche Reparaturarbeiten durchzuführen, die für die Funktionsfähigkeit des Vertragsgegenstandes erforderlich sind. Sollten hierfür nicht von dem Wartungs- bzw. Servicevertrag umfasste Leistungen erforderliche Maßnahmen erforderlich sein, haben Sie diese nur dann zu vergüten, wenn wir dies zuvor angekündigt und Sie dem zugestimmt haben.

Schließlich sind wir berechtigt, mit einer Ankündigungsfrist von wenigstens 3 Monaten zum Quartalsbeginn die Vertragspreise anzupassen. Im Falle einer solchen Ankündigung sind Sie berechtigt, mit einer Kündigungsfrist von 2 Monaten zum nächsten Quartalsende den Wartungs- bzw. Dienstleistungsvertrag zu kündigen.

12. **Austauschteile und Hilfsmittel**

Soweit Teile bei Servicearbeiten ausgetauscht werden, gehen diese kostenfrei in unser Eigentum über. Umgekehrt erwerben Sie das Eigentum an den neu eingebauten Teilen. Austauschteile sind neue oder überholte Teile, deren Funktionsweise voll gewährleistet ist. Bei Teileservice sind Sie verpflichtet, das ausgetauschte Teil innerhalb eines Arbeitstages gemäß unserer Vorgabe zu verpacken, zu beschriften und auf Ihr Risiko zurückzusenden. Sollte dies nicht geschehen, stellen wir Ihnen den Preis hierfür in Rechnung.

13. **Hotline, Rufbereitschaft**

Wir stellen montags bis freitags von 09:00 bis 18:00 Uhr eine Hotline unter der Rufnummer +49 231 91596-66 bzw. per Fax +49 231 91596-55 zur Entgegennahme von Störungsmeldungen bereit, innerhalb deren wir anwesend sind, um die Betriebsfähigkeit zu überwachen und die Beseitigung eventueller Störungen einzuleiten (Rufbereitschaft). Störungsmeldungen sind innerhalb der Zeit der Rufbereitschaft auch per E-Mail an support@loca.net möglich.

Sollte sich nach der Prüfung herausstellen, dass keine Störung vorlag und Sie dies bei zumutbarer Fehlersuche hätten erkennen können, sind wir berechtigt, Ihnen die durch die Überprüfung entstandenen Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

14. **Reaktionszeiten**

Für die Reaktionszeiten bei Fehlermeldung gelten die Angaben in der Auftragsbestätigung. Die Reaktionszeiten laufen jeweils in unseren Betriebszeiten (arbeitstäglich von 09:00 bis 18:00 Uhr).

15. **Datenschutz und Datensicherheit**

Wir und Sie sind verpflichtet, die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen, datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu beachten. Wir und Sie werden die im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

Erheben, verarbeiten oder nutzen Sie selbst oder durch uns personenbezogene Daten, so stehen Sie dafür ein, dass Sie dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt sind. Sie stellen uns im Falle eines Verstoßes von Ansprüchen Dritter frei.

Wir übernehmen keinerlei Kontrolle der von Ihnen gespeicherten Daten und Inhalte bezüglich deren rechtlichen Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung; diese Verantwortung übernehmen ausschließlich Sie. Wir sind nur berechtigt, die Sie betreffenden Daten ausschließlich nach Ihrer Weisung und im Rahmen dieses Vertrages zu verarbeiten und/oder zu nutzen; insbesondere ist es uns verboten, ohne Ihre vorherige schriftliche Zustimmung diese Daten Dritten auf jedwede Art zugänglich zu machen.

16. **Allgemeine Bestimmungen**

Im Übrigen gelten - ggfs. ergänzend - die Bestimmungen unserer Allgemeinen Lieferungs- und Zahlungsbedingungen in ihrer jeweils geltenden Fassung, sofern die vorliegenden Bedingungen nicht ausdrücklich eine abweichende Regelung enthalten.