

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Wartung und Pflege von Hard- und Software

(Stand: Januar 2021)

### 1. Allgemeines, Geltungsbereich

- a. Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen. Die nachfolgenden ergänzenden Vertragsbedingungen gelten ergänzend für die Wartung und Pflege von Hard- und Software. Einzelne anderslautende Bestimmungen in diesen Bedingungen haben gegenüber den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Vorrang.
- b. Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn die B&S IT-Solutions GmbH (nachfolgend "B&S" genannt) diese schriftlich bestätigt. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur anerkannt, wenn diese ausdrücklich und schriftlich vereinbart sind.

### 2. Leistungsumfang

- a. B&S übernimmt die zur Instandsetzung und Instandhaltung sowie zum störungsfreien Betrieb notwendigen Supportleistungen des im Leistungsschein beschriebenen IT-Systems des Kunden am im Leistungsschein bezeichneten Ort während der vereinbarten Supportzeiten. Inhalt und Umfang der vereinbarten Leistungen im Einzelnen sowie diesbezügliche Service Levels ergeben sich aus dem Leistungsschein und der zugehörigen Leistungsbeschreibung.
- b. Einzelheiten wie z. B. Support- und Reaktionszeiten werden im Leistungsschein festgelegt.
- c. Nicht im Leistungsumfang enthalten sind die Kosten für Ersatz- und Verschleißteile sowie Verbrauchsmaterial.
- d. Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung von B&S ist, dass der Kunde die zu wartenden Gegenstände an dem im Leistungsschein spezifizierten Ort sowie in der im Leistungsschein spezifizierten Soft- und Hardwareumgebung betreibt. Werden die im Leistungsschein genannten Spezifikationen geändert, sind diese Änderungen B&S unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
- e. Sind für die vertragsgegenständlichen Leistungen Vorarbeiten notwendig, werden diese gesondert abgerechnet.

### 3. Leistungsort

Die Leistungen werden, wenn immer möglich mittels Fernzugriff erbracht. Der Kunde wird B&S auf eigene Kosten und Verantwortung einen Fernwartungszugang auf die zu betreuenden Systeme einrichten und aufrechterhalten.

### 4. Servicezeiten

Die Leistungen von B&S werden während der üblichen Geschäftszeiten von B&S erbracht, sofern im Wartungsvereinbarung nichts Abweichendes vereinbart ist.

### 5. Servicehotline

- a. B&S stellt einen telefonischen Hotline-Service bei Hard- und Softwareproblemen für den Kunden und seine Mitarbeiter zu den in der Wartungsvereinbarung vereinbarten Zeiten zur Verfügung. Sind keine besonderen Servicezeiten vereinbart, gelten die üblichen Geschäftszeiten von B&S.
- b. Die telefonische Unterstützung kann der Kunde monatlich bis zu dem in der Wartungsvereinbarung angegebenen Umfang kostenfrei in Anspruch nehmen. Darüber hinaus gehende Anfragen werden gesondert berechnet. Die Abrechnung erfolgt im 15-Minuten-Takt. Eine Übertragung nicht verbrauchter Stunden auf folgende Monate ist ausgeschlossen.

## **6. Reaktionszeiten**

- a. Sind im Einzelfall Reaktionszeiten vereinbart, wird B&S innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten mit der Problemlösung beim Kunden per telefonischer Hilfestellung oder per Fernwartung beginnen.
- b. Reaktionszeiten laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten.
- c. Bei Überschreiten der vereinbarten Reaktionszeit um mehr als 180 Minuten berechnet der B&S dem Kunden nur 80% des zur Bearbeitung des jeweiligen Supportauftrages aufgewendeten Zeiteinsatzes. Es sei denn, die Nichteinhaltung ist auf ein Verschulden, insb. auf eine schuldhaft Verletzung vertraglicher Mitwirkungspflichten des Kunden zurückzuführen.

## **7. Dokumentation**

B&S dokumentiert die durchgeführten Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten.

## **8. Änderung des Leistungsumfangs**

- a. Ausschließlich die in der Wartungsvereinbarung erfasste Hard- und Software wird durch den Vertrag erfasst.
- b. Nimmt der Kunde Änderungen oder Erweiterungen an der Anlage vor, wird er B&S hierüber vorab schriftlich informieren. B&S kann verlangen, dass der Vertrag entsprechend den Änderungen angepasst wird.
- c. B&S wird den Kunden über ihr bekannte nachteilige Auswirkungen durch diese Änderungen unverzüglich unterrichten. Jeder Vertragspartner kann verlangen, dass der Vertrag entsprechend den Änderungen angepasst wird.
- d. Eine Umsetzung der Anlage (Ortswechsel) ist B&S rechtzeitig schriftlich anzuzeigen. Jede Vertragspartei kann verlangen, dass der Vertrag entsprechend den Änderungen, die der neue Standort für die Rechte und Pflichten der Parteien mit sich bringt, angepasst wird.

## **9. Mitwirkungspflichten des Kunden**

- a. Der Kunde informiert B&S umfassend über die von ihm eingesetzte Systemumgebung. Insb. unterrichtet der Kunde B&S unaufgefordert über Veränderungen, die Auswirkungen auf die vertragsgemäße Leistungserbringung durch B&S haben können. Dies gilt insb. bei Veränderungen der zu betreuenden Komponenten hinsichtlich Quantität, Ausführung oder Ausstattung.
- b. Der Kunde verpflichtet sich, alle Arbeiten an der Anlage, insb. Änderungen und Erweiterungen, nur durch B&S oder einen von B&S beauftragten Dritten ausführen zu lassen.
- c. Der Kunde verpflichtet sich, B&S bei der Ausführung ihrer Tätigkeiten zu unterstützen. Insb. soll ein reibungsloser Ablauf der Inspektionen und Störungsbeseitigungen gewährleistet sein.
- d. Der Kunde hat B&S eine Störung unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und für die Erkennung der Störung zweckdienlichen Informationen zu melden.
- e. Der Kunde ist verpflichtet, B&S zur Ausführung von Instandsetzungs- und Instandhaltungsmaßnahmen den Zugang zu den Räumen und der vertragsgegenständlichen Hardware zu verschaffen.
- f. Er ist weiterhin verpflichtet, B&S die Nutzung der Hardware zu gestatten und – soweit dies notwendig ist – auch der darauf befindlichen Software. Der Kunde kann verlangen, dabei anwesend zu sein.
- g. Der Kunde hat sämtliche für die Wartung erforderlichen Informationen und Dokumente zu beschaffen und B&S für die Dauer der Wartungs- und Reparaturarbeiten zu überlassen.
- h. Auf Wunsch von B&S stellt der Kunde fachkundiges Personal für die Unterstützung von B&S zur Verfügung.

- i. Der Kunde trägt selbst die Verantwortung dafür, dass eine aktuelle Datensicherung in geeigneter Form betrieben wird und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verlorengegangenen Daten gewährleistet ist.
- j. Insb. bei Neueinrichtungen und vor Beginn von Wartungs- und Reparaturarbeiten hat er in seinem Interesse eine Datensicherung durchzuführen.
- k. Der Kunde ist verpflichtet, angemessene und dem Stand der Technik entsprechende Schutzmaßnahmen zu treffen, um eine Beeinträchtigung von Daten durch Computerviren oder ähnliche Phänomene, die eine Unbrauchbarmachung von Daten herbeiführen, zu verhindern.
- l. Die vertraglichen Leistungen werden soweit wie möglich per Fernwartung erbracht. Der Kunde trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch B&S. Der Kunde ist insb. auf die Vorschrift der Art. 28 und 29 DSGVO hingewiesen.

#### **10.Vergütung**

- a. Die Wartungs- und Pflegegebühr sowie die Berechnungszeiträume ergeben sich aus der Wartungsvereinbarung.
- b. An- und Abfahrtzeiten werden auf dieses Stundenkontingent angerechnet.
- c. Eine Übertragung nicht abgerufener Stunden auf Folgemonate erfolgt nicht.
- d. Über das Stundenkontingent hinausgehende Arbeiten werden zu den üblichen Stundensätzen von Firma in Rechnung gestellt.
- e. Anfahrtkosten für Wartungsarbeiten werden gesondert nach Zeit abgerechnet.
- f. Kosten für Ersatz- und Verschleißteile sowie Verbrauchsmaterial sind in der vereinbarten Vergütung nicht enthalten und werden gesondert berechnet.

#### **11.Abnahme (nur bei Werkleistungen)**

Nach Beendigung von Instandsetzungsmaßnahmen erklärt B&S die Betriebsbereitschaft der Hardware und weist diese auf Verlangen des Kunden (soweit technisch möglich) in angemessenem Umfang nach.

#### **12.Mängelhaftung (nur bei Werkleistungen)**

- a. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche gegenüber B&S beträgt ein Jahr. Die Frist beginnt mit der Abnahme.
- b. Die Gewährleistung umfasst nicht die Beseitigung von Fehlern, die durch normalen Verschleiß, äußere Einflüsse oder Bedienungsfehler entstehen.
- c. Die Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde ohne Zustimmung von B&S Geräte, Elemente oder Zusatzeinrichtungen selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt, es sei denn, der Kunde führt den Nachweis, dass die noch in Rede stehenden Mängel weder insgesamt noch teilweise durch solche Änderungen verursacht worden sind und dass die Mängelbeseitigung durch die Änderung nicht erschwert wird.
- d. Die Abwicklung von unberechtigten Gewährleistungsansprüchen erfolgt – sofern diese auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des Kunden zurückzuführen sind – vorbehaltlich einer Nachbelastung der B&S dadurch entstandenen Aufwendungen.