

Geltungsbereich

Diese Geschäftsbedingungen gelten für Aufträge, deren Gegenstand die Wartung und Pflege von Hard- und Software des Kunden durch SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN ist.

Im Übrigen gelten für das Vertragsverhältnis die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN. Einzelne anders lautende Bestimmungen in diesen Bedingungen haben gegenüber den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Vorrang.

Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur anerkannt, wenn sie ausdrücklich und schriftlich vereinbart sind.

Leistungsumfang

SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN 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.

Einzelheiten wie z. B. Support- und Reaktionszeiten werden im Leistungsschein festgelegt.

Nicht im Leistungsumfang enthalten sind die Kosten für Ersatz- und Verschleißteile sowie Verbrauchsmaterial.

Kosten für Ersatz- und Verschleißteile sowie Verbrauchsmaterial berechnet SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN gesondert zum Einkaufspreis zzgl. Beschaffungskosten.

Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung von SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN 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 SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

Sind für die vertragsgegenständlichen Leistungen Vorarbeiten notwendig, werden diese gesondert abgerechnet.

Update-/Upgrade-Service

Für fremde, von Dritten erstellte Standardsoftware stellt SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN dem Kunden vom Hersteller herausgegebene Updates zur Verfügung. Die Zurverfügungstellung erfolgt innerhalb eines angemessenen Zeitraums seit der Verfügbarkeit der Updates auf dem Markt durch Aushändigung eines Datenträgers oder per Download aus dem Internet.

Die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation neuer Programmteile sowie deren Konfiguration obliegt dem Kunden.

Leistungsort

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

Servicezeiten

Die Leistungen von SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN werden während der üblichen Geschäftszeiten von SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN erbracht, sofern im Leistungsschein nichts Abweichendes vereinbart ist.

Servicehotline

SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN stellt einen telefonischen Hotline-Service bei Hard- und Softwareproblemen für den Kunden und seine Mitarbeiter zu den im Leistungsschein vereinbarten Zeiten zur Verfügung. Sind keine besonderen Servicezeiten vereinbart, gelten die üblichen Geschäftszeiten von SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN

Die telefonische Unterstützung kann der Kunde monatlich bis zu der im Leistungsschein angegebene Stundenzahl 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.

Reaktionszeiten

SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN verpflichtet sich bei Störungsmeldungen innerhalb der vereinbarten Servicezeiten zu der im Leistungsschein vereinbarten Reaktionszeit. Die Reaktionszeit beginnt mit der schriftlichen Fehlermeldung des Kunden bei SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN (Fax, E-Mail).

Reaktionszeiten laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten.

Aufzeichnungen

SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN dokumentiert die durchgeführten Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten.

Änderung des Leistungsumfangs

Ausschließlich die im Leistungsschein erfasste Hard- und Software wird durch den Vertrag erfasst.

Nimmt der Kunde Änderungen oder Erweiterungen an der Anlage vor, wird er SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN hierüber vorab schriftlich informieren. SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN kann verlangen, dass der Vertrag entsprechend den Änderungen angepasst wird.

SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN wird den Kunden über ihren bekannten nachteiligen Auswirkungen durch diese Änderungen unverzüglich unterrichten. Jeder Vertragspartner kann verlangen, dass der Vertrag entsprechend den Änderungen angepasst wird.

Eine Umsetzung der Anlage (Ortswechsel) ist SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN 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.

Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde informiert SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN umfassend über die von ihm eingesetzte Systemumgebung. Insbesondere unterrichtet der Kunde SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN unaufgefordert über Veränderungen, die Auswirkungen auf die vertragsgemäße Leistungserbringung durch SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN haben können. Dies gilt insbesondere bei Veränderungen der zu betreuenden Komponenten hinsichtlich Quantität, Ausführung oder Ausstattung.

Der Kunde verpflichtet sich, alle Arbeiten an der Anlage, insbesondere Änderungen und Erweiterungen, nur durch SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN oder einen von SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN beauftragten Dritten ausführen zu lassen.

Der Kunde verpflichtet sich, SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN bei der Ausführung ihrer Tätigkeiten zu unterstützen. Insbesondere soll ein reibungsloser Ablauf der Inspektionen und Störungsbeseitigungen gewährleistet sein.

Der Kunde hat SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN eine Störung unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und für die Erkennung der Störung zweckdienlichen Informationen zu melden.

Der Kunde ist verpflichtet, SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN zur Ausführung von Instandsetzungs- und Instandhaltungsmaßnahmen den Zugang zu den Räumen und der vertragsgegenständlichen Hardware zu verschaffen.

Er ist weiterhin verpflichtet, SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN die Nutzung der Hardware zu gestatten und - soweit dies notwendig ist - auch der darauf befindlichen Software. Der Kunde kann verlangen, dabei anwesend zu sein.

Der Kunde hat sämtliche für die Wartung erforderlichen Informationen und Dokumente zu beschaffen und SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN für die Dauer der Wartungs- und Reparaturarbeiten zu überlassen.

Auf Wunsch von SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN stellt der Kunde fachkundiges Personal für die Unterstützung von SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN zur Verfügung.

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.

Insbesondere bei Neueinrichtungen und vor Beginn von Wartungs- und Reparaturarbeiten hat er in seinem Interesse eine Datensicherung durchzuführen.

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.

Die vertraglichen Leistungen werden soweit wie möglich per Fernwartung erbracht. Der Kunde trägt die Verantwortung für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN. Der Kunde ist insbesondere auf die Vorschrift des § 11 Abs. 5 BDSG hingewiesen.

Vergütung

Die Wartungs- und Pflegegebühr sowie die Berechnungszeiträume ergeben sich aus dem Leistungsschein.

An- und Abfahrtzeiten werden auf dieses Stundenkontingent angerechnet.

Eine Übertragung nicht abgerufener Stunden auf Folgemonate erfolgt nicht.

Über das Stundenkontingent hinausgehende Arbeiten werden zu den üblichen Stundensätzen von Schäfer Netzwerk Lösungen in Rechnung gestellt.

Anfahrtskosten für Wartungsarbeiten werden gesondert nach Zeit abgerechnet.

Kosten für Ersatz- und Verschleißteile sowie Verbrauchsmaterial sind in der vereinbarten Vergütung nicht enthalten und werden gesondert berechnet.

Störungsbeseitigungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten werden mit einem Aufschlag von 50% zu den üblichen Stundensätzen von Schäfer Netzwerk Lösungen in Rechnung gestellt.

Abnahme (nur bei Werkleistungen)

Nach Beendigung von Instandsetzungsmaßnahmen wird SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN die Hardware in Anwesenheit des Kunden in Betrieb nehmen. Ist die Störung beseitigt, ist der Kunde verpflichtet, die Abnahme zu erklären. SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN kann die Abnahmeerklärung schriftlich verlangen.

Mängelhaftung (nur bei Werkleistungen)

Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche gegenüber SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN beträgt ein Jahr.
Die Frist beginnt mit der Abnahme.

Die Gewährleistung umfasst nicht die Beseitigung von Fehlern, die durch normalen Verschleiß, äußere Einflüsse oder Bedienungsfehler entstehen.

Die Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde ohne Zustimmung von SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN 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.

Die Abwicklung von unberechtigten Gewährleistungsansprüchen erfolgt - sofern diese auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des Kunden zurückzuführen sind - vorbehaltlich einer Nachbelastung der SCHÄFER NETZWERK LÖSUNGEN dadurch entstandenen Aufwendungen.