Allgemeine Geschäftsbedingungen

§ 1 Geltungsbereich

Gegenstand dieser Bedingungen sind Lieferungen sowie Service- und Wartungsdienstleistungen im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechnologie.

§ 2 Regelmäßige Wartungsaufgaben

Die regelmäßig anfallenden Wartungsaufgaben sind im jeweiligen zugrunde liegenden Vertrag geregelt. Dort werden die einzelnen Wartungstätigkeiten sowie die Intervalle und die hierfür zu entrichtende Vergütung einschließlich Zahlungsweise geregelt.

§ 3 Wartungsaufgaben nach Aufforderung / Störungsbearbeitung

Der Auftragnehmer wird zu den im jeweiligen zugrunde liegenden Vertrag geregelten Zeiten Störungsmeldungen entgegennehmen. Reaktionszeiten, zu ergreifende Maßnahmen und Vergütung sind diesbezüglich ebenfalls im jeweiligen zugrunde liegenden Vertrag geregelt.

§ 4 Reaktionszeiten und Systemkritische Anfragen

Die Reaktionszeit definiert die Zeit zwischen dem Eingang einer Serviceanfrage und der ersten darauf erfolgten Reaktion. Diese Reaktion stellt nicht zwingend die Lösung oder die Beantwortung der Anfrage dar, sondern kann beispielsweise den Hinweis auf den Beginn einer weiterführenden Analyse oder Recherche beinhalten. Diese weiterführenden Arbeiten können zeitlich über die genannten Reaktionszeiten hinausgehen. Die Messung der Reaktionszeit beginnt mit Eingang der Serviceanfrage per Telefon oder Email. Zeiten außerhalb unsere Geschäftszeiten (Mo-Fr. 9 bis 18 Uhr) dieser Verfügbarkeiten fließen nicht in die Berechnung der Reaktionszeit mit ein.

Systemkritische Anfragen: Eingehende Serviceanfragen werden priorisiert behandelt, wenn es sich um systemkritische Anfragen handelt. Als systemkritisch eingestuft wird eine Anfrage, wenn z. B. die internen Server, Switche oder kritische Rechner nicht mehr erreichbar ist. Hierzu zählen serverseitige Dienste wie der Exchange Server. Ausgeschlossen sind anwendungsspezifische Probleme.

§ 5 Beratung

Der Auftragnehmer übernimmt die folgenden Beratungsaufgaben, die von ihm jeweils nach Aufforderung und entsprechender Beauftragung durch den Auftraggeber durchgeführt werden:

- Beratung beim Neuerwerb von Komponenten und der strategischen Ausrichtung der IT-Infrastruktur;
- Koordination der Hardwarewartung und Softwarepflege durch die zuständigen Vertragspartner des Auftraggebers;
- Unterstützung des Auftraggebers bei der Abnahme von Hardware- und Softwareleistungen, die durch Vertragspartner des Auftraggebers an Hard- und Softwareelementen des Auftraggebers erbracht werden;
- Unterstützung des Auftraggebers gegenüber den Lieferanten und Herstellern im Falle der Geltendmachung von Gewährleistungs- und sonstigen Ansprüchen gegen diese;
- Schulung und Einweisung von Mitarbeitern;

§ 6 Durchführung der Leistung

Der Auftragnehmer darf sämtliche Leistungen über eine Datenfernverbindung vornehmen, soweit dies technisch möglich ist.

Kann der Auftragnehmer seine Leistungen nicht oder nicht innerhalb angemessener Zeit über eine Datenfernverbindung erbringen, ist er zum Vor-Ort-Service verpflichtet.

Alle Leistungen werden vom Auftragnehmer unter Angabe des Datums, der Dauer und der Beschreibung der Leistung dokumentiert.

§ 7 Pflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber wird in Absprache mit dem Auftragnehmer einen geeigneten Remotezugang, auch außerhalb der Servicezeiten, für die Durchführung von Wartungsaufgaben über eine Datenfernverbindung zur Verfügung stellen.

(2) Der Auftraggeber ist ferner verpflichtet:

- bei Störungen und/oder Fehlermeldungen die auftretenden Symptome, die vorangegangenen Bedienungsabläufe und die eingesetzte Hard- und Softwareumgebung detailliert zu beobachten sowie diese zu dokumentieren und die Dokumentationen dem Auftragnehmer zur Verfügung zu stellen;
- den vom Auftragnehmer zur Durchführung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen beauftragten Mitarbeitern Zugang zu seinen Systemen und all seinen Komponenten zu gewähren, und zwar sowohl über Datenleitungen im Rahmen der Fernwartung als auch vor Ort in den Räumlichkeiten des Auftraggebers;
- Updates einzusetzen, sofern damit keine unzumutbaren Nachteile für ihn verbunden sind,
- es zu unterlassen, ohne Rücksprache mit dem Auftragnehmer in die von diesem betreuten Komponenten einzugreifen, insbesondere indem Software aus dem Internet heruntergeladen und/oder installiert wird und/oder Hardware-Komponenten in das System eingebunden werden;
- Drittfirmen nur nach Rücksprache mit dem Auftragnehmer an vom Auftragnehmer betreuten Komponenten arbeiten zu lassen.
- dafür zu sorgen, dass auch die Mitarbeiter des Auftraggebers vorstehende Verpflichtungen einhalten;
- die Mitarbeiter zur Auskunft an den Auftragnehmer über alle für diesen für die Erbringung seiner Leistungen relevanten Informationen zu ermächtigen sowie zur aktiven Unterstützung des Auftragnehmers zu verpflichten.

(3) Der Auftraggeber ist eigenverantwortlich verpflichtet, Datensicherungen regelmäßig vorzunehmen, die Sicherungsmedien regelmäßig auszutauschen und an brand- und diebstahlgeschützten Orten aufzubewahren.

§ 8 Hardware- und Lizenzerwerb, Verantwortlichkeit

(1) Alle für den Betrieb des Systems erforderlichen Soft- und Hardware-Komponenten sind durch den Auftraggeber bereitzustellen und zu erwerben.

(2) Soll die Anschaffung neuer Hard- oder Software durch den Auftragnehmer vorgenommen werden, bedarf dies in jedem Fall der Freigabe eines vom Auftragnehmer vorher zu unterbreitenden Angebots durch den Auftraggeber. Das Angebot soll nach Möglichkeit auch Produktalternativen aufzeigen.

(3) Der Auftraggeber ist bezüglich der gesamten installierten Software für die Einhaltung der Lizenzbedingungen und die Wahrung der Urheberrechte verantwortlich. Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer hinsichtlich sämtlicher diesbezüglicher Ansprüche Dritter frei.

§ 9 Ansprechpartner

(1) Die Parteien benennen jeweils einen zur Abgabe, Erteilung sowie Entgegennahme von Informationen sowie Willenserklärungen und rechtsgeschäftsähnlichen Erklärungen instruierten und bevollmächtigten Ansprechpartner. Der Ansprechpartner des Auftraggebers ist berechtigt, auch mündlich die Vornahme kostenpflichtiger Leistungen zu beauftragen. Der Auftragnehmer bleibt jedoch berechtigt, eine schriftliche Auftragsbestätigung vom Auftraggeber einzufordern.

(2) Die Ansprechpartner werden in den Anlagen zu diesem Vertrag verbindlich benannt. Der Wechsel eines Ansprechpartners ist in Textform (§ 126 b BGB) anzuzeigen; Gleiches gilt für einen Wechsel der Kontaktdaten (Adresse, Telefon, Telefax, E-Mail) der Ansprechpartner.

§ 10 Vergütung des Auftragnehmers

(1) Die Höhe der Vergütung für die regelmäßigen Wartungsaufgaben ist im jeweiligen zugrunde liegenden Vertrag geregelt, ebenso die Zahlungsweise.

(2) Die Höhe der Vergütung für Wartungsaufgaben nach Aufforderung und Störungsbearbeitung ist im jeweiligen zugrunde liegenden Vertrag geregelt, ebenso die Zahlungsweise.

(3) Die Höhe der Vergütung für Beratungsleistungen ist im jeweiligen zugrunde liegenden Vertrag geregelt, ebenso die Zahlungsweise.

§ 11 Urheberrechte und Leistungen des Auftragnehmers

(1) An den im Rahmen der Geschäftsbeziehung vom Auftragnehmer angefertigten Computerprogrammen, Skripten und Begleitmaterialien (z.B. Dokumentationen) räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die für den Geschäftsbetrieb erforderliche Anzahl an einfachen Nutzungsrechten ein, einschließlich des Rechts zur Bearbeitung und sonstigen Umarbeitung. Zur Ausübung dieser Rechte ist der Auftraggeber auch nach Beendigung der Geschäftsbeziehung berechtigt.

(2) Die Verbreitung und die öffentliche Zugänglichmachung solcher Programme, Skripten und Begleitmaterialien während und auch nach Beendigung der Geschäftsbeziehung ist nicht gestattet.

§ 12 Haftung

Die Haftung des Auftragnehmers für vertragliche Pflichtverletzungen sowie aus Delikt ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie auf Ersatz des typischerweise entstehenden Schadens beschränkt. Dies gilt nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit des Auftraggebers oder dessen Mitarbeiter, Ansprüche wegen der Verletzung von Kardinalpflichten und Ersatz von Verzugsschäden (§ 286 BGB). Insoweit haftet der Auftragnehmer für jeden Grad des Verschuldens. Soweit es um Schäden geht, die nicht aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit des Auftraggebers oder dessen Mitarbeiter resultieren, haftet der Auftragnehmer aber nur für den typischerweise entstehenden Schaden. Ferner ist die Haftung bei Fahrlässigkeit in der Höhe auf die Versicherungssumme des Auftragnehmers begrenzt. Der Auftragnehmer hat bei der Allianz Versicherungs-AG eine Berufshaftpflichtversicherung in Höhe von 1.000.000,00 € für Vermögensschäden und eine Berufshaftpflichtversicherung in Höhe von 3.000.000,00 € für Personen- und Sachschäden. Soweit vom Auftraggeber eine höhere Absicherung gewünscht wird, so kann auf Kosten des Auftraggebers eine Einzelfallhaftpflichtversicherung mit höherer Deckungssumme abgeschlossen werden.

§ 13 Gewährleistung

(1) Der Auftraggeber hat die vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen unverzüglich nach ihrer Erbringung zu überprüfen und zu testen und dabei festgestellte Fehler dem Auftragnehmer zu melden. Unterlässt er die Anzeige, gilt die erbrachte Leistung als genehmigt, es sei denn, es handelt sich um einen Fehler, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Zeigt sich ein solcher Mangel, so muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden; andernfalls gilt die Leistung des Auftragnehmers auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt.

(2) Die Gewährleistung für Administrationsleistungen erlischt, wenn der Auftraggeber oder Dritte ohne vorherige Zustimmung des Auftragnehmers Änderungen am System vornehmen. Dies gilt nicht, wenn der Auftraggeber nachweist, dass der Fehler nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese Fehleridentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.

(3) Die Gewährleistungsansprüche verjähren jeweils bezogen auf die betreffende Leistung mit Ablauf eines Jahres nach Abnahme durch den Auftraggeber.

(4) Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr für die vom Aufraggeber nach § 7 dieses Vertrages bereitzustellenden Soft- und Hardware-Komponenten.

(5) Verkauft der Auftragnehmer im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit für den Auftraggeber neue Sachen an den Auftragnehmer so gilt für verkaufte neue Gegenstände folgendes:

a) Die Verjährungsfrist für Ansprüche und Rechte wegen Mängeln der gelieferten Gegenstände – gleich aus welchem Rechtsgrund – beträgt ein Jahr. Dies gilt jedoch nicht in den Fällen des § 438 Abs. 1 Nr. 1 BGB (Rechtsmängel bei unbeweglichen Sachen), § 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB (Bauwerke, Sachen für Bauwerke), § 479 Abs. 1 BGB (Rückgriffsanspruch des Unternehmers) oder § 634 a Abs. 1 Nr. 2 BGB (Bauwerke oder Werk, dessen Erfolg in der Erbringung von Planungs- oder Überwachungsleistungen hierfür besteht). Die im vorstehenden S. 2 ausgenommenen Fälle unterliegen einer Verjährungsfrist von drei Jahren.

b) Die Verjährungsfristen nach lit. a) gelten auch für sämtliche Schadensersatzansprüche gegen den Auftragnehmer, die mit dem Mangel im Zusammenhang stehen – unabhängig von der Rechtsgrundlage des Anspruchs. Soweit Schadensersatzansprüche jeder Art gegen den Auftragnehmer bestehen, die mit einem Mangel nicht im Zusammenhang stehen, gilt für sie die Verjährungsfrist des lit. a) S. 1.

c) Die Verjährungsfristen nach lit. a) und lit. b) gelten jedoch mit folgender Maßgabe:

- Die Verjährungsfristen gelten generell nicht im Falle des Vorsatzes oder bei arglistigem Verschweigen eines Mangels oder soweit der Auftragnehmer eine Garantie für die Beschaffenheit des Liefergegenstandes übernommen hat.
- Die Verjährungsfristen gelten für Schadensersatzansprüche zudem nicht bei einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung, im Falle – nicht in der Lieferung einer mangelhaften Sache bzw. der Erbringung einer mangelhaften Werkleistung bestehender – schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, in den Fällen einer schuldhaft verursachten Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz. Die Verjährungsfristen für Schadensersatzansprüche gelten auch für den Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

d) Die Verjährungsfrist beginnt bei allen Ansprüchen mit der Ablieferung.

e) Soweit nicht ausdrücklich anderes bestimmt ist, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen über den Verjährungsbeginn, die Ablaufhemmung, die Hemmung und den Neubeginn von Fristen unberührt.

f) Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Auftraggebers ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

(6) Verkauft der Auftragnehmer im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit für den Auftraggeber gebrauchte Sachen an den Auftragnehmer so gilt für verkaufte gebrauchte Gegenstände folgendes:

a) Ansprüche und Rechte wegen Mängeln der Lieferungen – gleich aus welchem Rechtsgrund – werden ausgeschlossen. Dies gilt jedoch nicht in den Fällen des § 438 Abs. 1 Nr. 1 BGB (Rechtsmängel bei unbeweglichen Sachen) oder § 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB (Bauwerke, Sachen für Bauwerke). Die im vorstehenden S. 2 ausgenommenen Fälle unterliegen einer Verjährungsfrist von einem Jahr.

b) Die Ausschluss- bzw. Verjährungsregelungen nach lit. a) gelten auch für sämtliche Schadensersatzansprüche gegen den Auftragnehmer, die mit dem Mangel im Zusammenhang stehen – unabhängig von der Rechtsgrundlage des Anspruchs. Soweit Schadensersatzansprüche jeder Art gegen den Auftragnehmer bestehen, die mit einem Mangel nicht im Zusammenhang stehen, werden sie ausgeschlossen.

c) Der Ausschluss und die Verjährungsfristen gem. lit. a) und lit. b) gelten mit folgender Maßgabe:

- Die Verjährungsfristen gelten generell nicht im Falle des Vorsatzes oder bei arglistigem Verschweigen eines Mangels oder soweit der Auftragnehmer eine Garantie für die Beschaffenheit des Liefergegenstandes übernommen hat.
- Die Verjährungsfristen gelten für Schadensersatzansprüche zudem nicht bei einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung, im Falle – nicht in der Lieferung einer mangelhaften Sache bzw. der Erbringung einer mangelhaften Werkleistung bestehender – schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, in den Fällen einer schuldhaft verursachten Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz. Die Verjährungsfristen für Schadensersatzansprüche gelten auch für den Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

d) Die Verjährungsfrist beginnt bei allen Ansprüchen mit der Ablieferung der Sache.

e) Soweit nicht ausdrücklich anderes bestimmt ist, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen über den Verjährungsbeginn, die Ablaufhemmung, die Hemmung und den Neubeginn von Fristen unberührt.

f) Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Auftraggebers ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

§ 14 Geheimhaltung

(1) Die Vertragsparteien verpflichten sich, sämtliche ihnen im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung zugänglich werdenden Informationen, die als vertraulich bezeichnet werden oder die als Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse erkennbar sind, unbefristet geheim zu halten, es sei denn, die Informationen sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungsverpflichtungen öffentlich bekannt. Soweit es der Vertragszweck nicht erfordert, machen sie keine Aufzeichnungen und Mitteilungen an Dritte.

(2) Beide Vertragsparteien stellen durch geeignete Vereinbarungen mit ihren Mitarbeitern, Beauftragten und sonstigen Personen, die bestimmungsgemäß im Rahmen der Durchführung der Geschäftsbeziehung mit vertraulichen Informationen der Gegenseite in Berührung kommen, sicher, dass auch diese die Geheimhaltungspflichten aus Abs. 1 berücksichtigen.

(3) Erhaltene Geschäfts- und Betriebsunterlagen des Auftraggebers bewahrt der Auftragnehmer so auf, dass Dritte keine Einsicht erhalten können. Das gilt auch für andere Schriftstücke sowie Unterlagen und Software, die Angelegenheiten des Auftraggebers betreffen.

(4) Nach Beendigung der Geschäftsbeziehung gibt der Auftragnehmer die in Abs. 3 bezeichneten Unterlagen an den Auftraggeber zurück.

§ 15 Gerichtsstandsvereinbarung

Ist der Auftraggeber Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist München ausschließlicher Gerichtsstand.

§ 16 Schlussbestimmungen / Salvatorische Klausel

(1) Änderungen und Ergänzungen zu diesen Bestimmungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Etwaige getroffene mündliche Nebenabreden sind unwirksam.

(2) Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder nicht durchführbar sein, so bleibt die Wirksamkeit der restlichen Bestimmungen im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen treten solche, die den mit den unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen verfolgten wirtschaftlichen Zwecken in zulässiger Weise am nächsten kommen.

(3) Für diese Bestimmungen gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Kaufrechts wird ausgeschlossen.