

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Service & Support

I. ALLGEMEINES UND BEGRIFFSDEFINITIONEN

Die EVIATEC Systems AG (im Folgenden kurz EVIATEC) bietet als Auftragnehmer dem Auftraggeber Unterstützung beim Betrieb seiner IT-Infrastruktur und den darin laufenden Betriebssystemen und Anwendungen an. Der Auftraggeber ist, soweit vertraglich nicht anders vereinbart, für die allgemeine Steuerung und Kontrolle der Leistung selbst verantwortlich. Die EVIATEC erbringt diese Dienstleistungen in eigener Verantwortung. Diese Unterstützung kann in den folgenden Leistungsarten erfolgen:

- a) Bei sog. "Vor-Ort-Terminen" arbeitet ein Mitarbeiter der EVIATEC in den Räumlichkeiten des Auftraggebers, soweit vertraglich nicht anders vereinbart, unter dessen Weisung in Bezug auf das Vertragsverhältnis typischen Tätigkeiten. Ein Verhältnis zur Arbeitnehmerüberlassung wird dadurch explizit nicht begründet.
- b) Bei sog. "regelmäßigen Wartungen" führt ein Mitarbeiter der EVIATEC per Fernwartung regelmäßige, wiederkehrende Routinearbeiten durch
- c) In der sog. "Support Hotline" wird der Auftraggeber telefonisch, per E-Mail und per Fernwartung bei einer Problemlösung unterstützt
- d) Beim sog. "Expertenkontingent" wird ein Stundenguthaben für eine bestimmte Periode vereinbart. Die Experten der EVIATEC unterstützen mit Rat und Tat den Auftraggeber im Bedarfsfall nach vorheriger gemeinsamer Terminabstimmung in den Räumlichkeiten des Auftraggebers, telefonisch, per E-Mail oder per Fernwartung.

Werktage im Sinne dieser Besonderen Geschäftsbedingungen sind Montag bis Freitag, ausgenommen bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage in Deutschland, gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg, und am 24.12. und 31.12. zwischen 13 und 24 Uhr.

Arbeitstage im Sinne dieses Vertrages sind maximal 8 Arbeitsstunden. Es gelten zusätzlich die allgemeinen Geschäftsbedingungen der EVIATEC, als Download im PDF-Format verfügbar unter <http://www.eviatec.de/rechtliche-hinweise> sowie das Dienstvertragsrecht des BGB.

Es gilt folgende Rangfolge:

EVIATEC Systems AG • Monreposstraße 57 • 71634 Ludwigsburg

Telefon +49 (0) 7141 913099 0 • Telefax +49 (0) 7141 913099 500 • info@eviatec.de • eviatec.de

1. Besondere Geschäftsbedingungen Service & Support
2. Allgemeine Geschäftsbedingungen der EVIATEC
3. Dienstvertragsrecht BGB

1.1. Vertragsgegenstand, Zustandekommen und Voraussetzungen

Vertragsgegenstand zwischen dem Auftraggeber und der EVIATEC ist eine Auswahl des in diesem Dokument beschriebenen Leistungsumfangs, das in der Zusammenstellung durch ein Auftraggeber-individuelles Angebot an die Bedürfnisse des Auftraggebers angepasst ist.

Voraussetzung für das Zustandekommen eines Vertragsverhältnisses ist ein von der EVIATEC unterbreitetes sowie vom Auftraggeber unterschriebenes Angebot, das auf die Leistungen dieser besonderen Geschäftsbedingungen verweist – im Folgenden kurz Vertrag genannt. Änderungen, auch in handschriftlicher Form am Angebot der EVIATEC sind nicht wirksam, es sei denn die Leistungen werden durch die EVIATEC explizit in einer Auftragsbestätigung bestätigt.

Der geschuldete Leistungsumfang der EVIATEC gegenüber dem Auftraggeber ergibt sich aus dem Vertrag sowie aus den Beschreibungen in Ziff. 2.

Die EVIATEC empfiehlt aus datenschutzrechtlichen Gründen ausdrücklich zusätzlich den Abschluss eines Vertrages zur Auftragsdatenverarbeitung (ADV) zwischen Auftraggeber und der EVIATEC.

1.2. Vertragsdauer

Die Beauftragung erfolgt, falls nicht anders vereinbart, jeweils für ein Kalenderjahr und verlängert sich automatisch um ein weiteres Kalenderjahr, wenn der Vertrag nicht schriftlich bis spätestens am 30. September des jeweils aktuellen Jahres gekündigt wird. Im ersten Kalenderjahr gilt der Vertrag entsprechend anteilig, jedoch immer für volle Monate.

Eine ordentliche Kündigung während dieser festen Vertragsdauer ist ausgeschlossen. Jeder Partei bleibt das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund unbenommen. Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

1.3. Pflichten des Auftraggebers

Während der Dauer des Vertrages gestattet der Auftraggeber dem Personal der EVIATEC zur Durchführung der angebotenen Leistungen den Zugang zu allen Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die zu wartenden Komponenten gemäß Vertrag installiert sind. Der Auftraggeber ist verpflichtet, der EVIATEC einen Fernwartungszugang (Remote Access) oder eine gleichwertige Zugriffsmöglichkeit zur Verfügung zu stellen. Für die Kommunikation mit diesem Tool muss der Auftraggeber eventuell Anpassungen an seiner Firewall bzw. seinem Web Proxy vornehmen. Sollte der Auftraggeber die Nutzung des Tools nicht ermöglichen, hat er die Kosten für die deswegen anfallenden Zusatzaufwände zu tragen. Der Auftraggeber stellt die für die Durchführung örtlicher Pflegearbeiten notwendigen technischen Einrichtungen, wie Stromversorgung, Telefonverbindungen und Datenübertragungsleitungen, funktionsbereit und für den Auftragnehmer kostenlos zur Verfügung.

Sofern nicht im Vertrag anders vereinbart, hat der Auftraggeber sich von einer aktuellen Datensicherung zu überzeugen, und muss regelmäßig, ggf. in Absprache mit der EVIATEC, testen, ob diese wiederhergestellt werden kann. Nur so kann ein System oder eine Anwendung wiederhergestellt werden, wenn ein Fehler nicht anders behoben werden kann. Diese Verpflichtung gilt unabhängig davon, ob der Auftraggeber die Kontrolle der Datensicherung an die EVIATEC oder Dritte delegiert hat. Die EVIATEC ist nicht verantwortlich für die Aufbewahrung einer Datensicherung an einem speziellen Ort, bzw. einem von der/den Betriebsstätte(n) des Auftraggeber abweichenden Ortes.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, der EVIATEC Standortänderungen, Umbauten oder Änderungen an der Systemkonfiguration, die nicht durch die EVIATEC durchgeführt worden sind, unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Störungen an Geräten und Anlagen sowie Softwareprobleme sind unverzüglich telefonisch oder auf andere geeignete Weise an die EVIATEC zu melden.

Der Auftraggeber benennt der EVIATEC mindestens einen Ansprechpartner, der insbesondere zur Abgabe und Entgegennahme verbindlicher Erklärung für den Auftraggeber berechtigt ist.

1.4. Vergütung der EVIATEC, Preise und Rechnungsstellung

Die für die angebotenen Leistungen anfallende Vergütung der EVIATEC ergibt sich aus dem Vertrag zwischen Auftraggeber und der EVIATEC. Sollte nichts ausdrücklich vereinbart sein, so gelten die Standard-Preisliste und die Standard-Stundensätze der EVIATEC.

Die Vergütung der EVIATEC versteht sich immer zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Der Pauschalbetrag wird dem Auftraggeber am Beginn der Abrechnungsperiode in Rechnung gestellt. Sollte der tatsächlich benötigte Aufwand während der Abrechnungsperiode unter dem hier vereinbarten maximal möglichen Aufwand liegen, gilt die Leistung für diese Abrechnungsperiode dennoch als erbracht. Eine Rückerstattung oder Übertragung ist ausgeschlossen, es sei denn im Vertrag ist eine andere Regelung vereinbart. Sollte der tatsächlich benötigte Aufwand während der Abrechnungsperiode über dem hier vereinbarten maximal möglichen Aufwand liegen, wird dieser nach dem Ende der Abrechnungsperiode unter Vorlage eines Nachweises der Mehrarbeit gemäß der jeweils aktuellen Preisliste nachträglich berechnet.

2. LEISTUNGSUMFANG

2.1. Grundleistungen

Im Rahmen des Vertrages führt die EVIATEC typischerweise verschiedene Tätigkeiten durch, die von im Regelfall an die Gegebenheiten der IT-Umgebung des Auftraggebers angepasst sind.

Die EVIATEC stellt dem Auftraggeber dabei folgende Grundleistungen zur Verfügung:

- Anbindung an das EVIATEC-Ticketsystem,
- Auf Wunsch Mailbenachrichtigung über jedes eingegangene Ticket an eine zentrale Stelle beim Auftraggeber,
- Bereitstellung einer EVIATEC-internen, technischen Wissensbasis,
- Koordination der Garantieleistungen

2.2. Qualifikationen

Die EVIATEC hält Mitarbeiter mit unterschiedlichen Qualifikationen vor. Diese sind im Detail der Qualifikationsbeschreibung der EVIATEC zu entnehmen.

Um Tätigkeiten im Rahmen des Service und Support durchführen zu können, werden von der EVIATEC Mitarbeiter mit der dafür benötigten Qualifikation eingesetzt. Den Qualifikationen sind angemessene Stundensätze zugeordnet.

Qualifikationen auf Stufe Basis:

Die Qualifikationen auf Stufe Basis enthalten Tätigkeiten des

- IT-Technikers,
- Programmierers.

Qualifikationen auf Stufe Professional enthalten Tätigkeiten des

- IT-Systemtechnikern,
- IT-Systemingenieuren,
- Systemprogrammierern,
- Systemingenieur (Entwicklung)

Der Auftraggeber kann die von der EVIATEC vertragliche zugesicherte Leistung im Rahmen des Service und Supportvertrages auf Qualifikationen einer Stufe beschränken.

2.3. Reaktionszeiten

Es gibt, falls im Vertrag vereinbart, eine maximale Reaktionszeit, innerhalb der sich ein ausreichend qualifizierter Mitarbeiter mit dem Auftraggeber in Verbindung setzt. Die Reaktionszeit beginnt mit Zustellung der Ticketeingangsbestätigung an den Auftraggeber. Die zwischen Auftraggeber und EVIATEC vereinbarte, maximale Reaktionszeit ist im Vertrag geregelt.

Es existieren folgende Begrifflichkeiten bzgl. der Reaktionszeit:

Reaktion nächster Arbeitstag:

Die Leistung "Reaktion nächster Arbeitstag" bedeutet, dass der Auftraggeber am nächsten Arbeitstag zu einem am Vortag aufgegebenen Ticket bis 17:00 Uhr einen Anruf von einem Techniker bekommt, der die Anforderungen im Detail aufnimmt, wenn möglich sofort eine Problemlösung vorschlägt, und, sollte das nicht möglich sein, mit dem Auftraggeber ein "Fahrplan" zur Lösung des Problems bespricht oder vereinbart.

Reaktion innerhalb von 4 Stunden:

Die Leistung "Reaktion innerhalb von 4 Stunden" bedeutet, dass der Auftraggeber, innerhalb von 4 Stunden nach Aufgabe des Tickets von einem Techniker kontaktiert wird. Dies bedeutet im Detail, dass

- auf einen bis 13:00 Uhr aufgenommenen Supportfall bis 17:00 Uhr reagiert wird,
- auf einen zwischen 13:00 Uhr und 17:00 Uhr aufgenommenen Supportfall am nächsten Vormittag reagiert wird.

Die sonstigen Vereinbarungen entsprechen der Leistung "Reaktion nächster Arbeitstag".

Für Arbeiten, die im sog. Third-Level-Support abgearbeitet werden müssen, können keine Reaktionszeiten vereinbart werden.

2.4. Vor-Ort-Termine

In regelmäßigen Abständen wird ein Mitarbeiter der EVIATEC in den Räumlichkeiten des Auftraggebers die weiter unten beschriebenen Tätigkeiten durchführen. In erster Linie werden Punkte abgearbeitet,

die der Auftraggeber selbstständig in einer ToDo-Liste pflegt und priorisiert. Nicht erledigte Punkte dieser ToDo-Liste werden beim nächsten Vor-Ort-Termin weiter bearbeitet.

Die Vor-Ort-Termine werden für die vollständige Vertragslaufzeit im Voraus vereinbart. Die Vor-Ort-Termine finden prinzipiell nur an Werktagen statt, beginnen frühestens um 8 Uhr und enden spätestens um 18 Uhr. Das Arbeitszeitgesetz (ArbZG) muss dabei berücksichtigt werden. Sollte der Auftraggeber davon abweichende Vor-Ort-Termine wünschen, werden entsprechende Aufschläge gemäß der jeweils aktuellen Preisliste berechnet.

Die EVIATEC und der Auftraggeber können Vor-Ort-Termine jederzeit aus wichtigem Grund unter Berücksichtigung beidseitiger Interessen verschieben.

Die Anzahl und Dauer der Vor-Ort-Termine sind im Vertrag aufgeführt.

2.5. Regelmäßiger Wartungen

Bestimmte wiederkehrende Kontroll- und Wartungstätigkeiten werden in regelmäßigen Abständen per Fernwartung durchgeführt.

Die regelmäßigen Wartungen werden für die vollständige Vertragslaufzeit im Voraus vereinbart. Die regelmäßigen Wartungen finden prinzipiell nur an Werktagen statt, beginnen frühestens um 8 Uhr und enden spätestens um 18 Uhr. Das Arbeitszeitgesetz (ArbZG) muss dabei berücksichtigt werden. Sollte der Auftraggeber davon abweichende regelmäßigen Wartungen wünschen, werden entsprechende Aufschläge gemäß der jeweils aktuellen Preisliste berechnet.

Die EVIATEC und der Auftraggeber können regelmäßige Wartungen jederzeit aus wichtigem Grund unter Berücksichtigung beidseitiger Interessen verschieben.

Während der Kontrolle oder Wartung auffallende oder auftretende Probleme werden gemäß den sonstigen vertraglichen Vereinbarungen behoben, also im Rahmen der Support Hotline oder im Rahmen der Vor-Ort-Termine. Innerhalb der Kontrolle und Wartung selbst ist keine Problembehandlung vorgesehen.

Der Umfang der durchzuführenden Kontroll- und Wartungstätigkeiten sowie der jeweilige wiederkehrende Zyklus ist im Vertrages benannt.

2.6. Support Hotline

Die EVIATEC bietet dem Auftraggeber eine telefonische und per E-Mail erreichbare Support Hotline (auch 1st-Level-Support genannt) an.

Telefonhotline: +49 (0) 71 41 - 91 30 99 369

Fax: +49 (0) 71 41 - 91 30 99 500

E-Mail: support@EVIATEC.de

Die Servicezeiten, in denen der Auftraggeber die Support Hotline kontaktieren kann, und in denen die Mitarbeiter der Support Hotline an gemeldeten Fehlern oder Anwendungsproblemen arbeiten, sind an Werktagen von 9 Uhr bis 17 Uhr.

Es gibt eine maximale Reaktionszeit, innerhalb der sich ein ausreichend qualifizierter Mitarbeiter der EVIATEC mit dem Auftraggeber in Verbindung setzt, nachdem dieser ein Ticket gemeldet hat (siehe auch anderer Abschnitt in diesem Dokument). Die zwischen Auftraggeber und EVIATEC vereinbarte, maximale Reaktionszeit ist im Vertrag geregelt.

Die in der Support Hotline aufgenommenen Tickets werden abhängig von der Priorität entweder für den nächsten Vor-Ort-Termin geplant (Aufnahme in die vom Auftraggeber gepflegte ToDo-Liste), oder direkt in der Support Hotline bearbeitet.

Die Support Hotline versucht zunächst, das Problem per Fernwartung zu lösen, bzw. eine Fehlervermeidung oder eine Fehlerumgehung zu finden, so dass der Auftraggeber, eventuell mit zumutbaren Einschränkungen, weiter arbeiten kann. Sollte dies nicht möglich sein, wird ein Mitarbeiter der EVIATEC zum Auftraggeber fahren, um dort das Problem zu lösen (sog. "Support Anfahrt"). Die Notwendigkeit einer solchen Support Anfahrt muss im Verhältnis zur Beeinträchtigung der Arbeit beim Auftraggeber stehen.

Es gibt eine maximale Reaktionszeit, innerhalb der ein ausreichend qualifizierter Mitarbeiter der EVIATEC im Rahmen einer Support Anfahrt zum Auftraggeber losfährt. Die Reaktionszeit beginnt mit der gemeinsamen schriftlichen Feststellung der Notwendigkeit dieser Support Anfahrt. Die vereinbarte, maximale Reaktionszeit ist im Vertrag geregelt.

Die Festlegung der Abrechnungsperiode und die maximal in einer Abrechnungsperiode zur Verfügung stehenden Arbeitszeit für die Support Hotline gemäß dieser Definition ist Teil des Vertrages.

2.7. Expertenkontingent

Die Experten der EVIATEC unterstützen mit Rat und Tat den Auftraggeber im Bedarfsfall nach vorheriger gemeinsamer Terminabstimmung. Es gibt eine maximale Reaktionszeit. Die Experten der EVIATEC werden sich bemühen schnellst möglich für eine erste Qualifizierung oder eine erste Beratung zur Verfügung zu stehen. Der Leistungsumfang ist jeweils in geeigneter (Ticket, Anforderungsdefinition, Lasten-/Pflichtenheft) Form einzeln schriftlich zu vereinbaren. Die Unterstützung kann in den Räumlichkeiten des Auftraggebers, telefonisch, per E-Mail oder per Fernwartung erfolgen. Zu Beginn des Vertragsverhältnisses werden die möglichen Expertenthemen sowie ein Gesamtumfang und Dauer für eine Abrechnungsperiode vereinbart.

- Die Reaktionszeit nach bestätigtem Ticketeingang ist möglichst innerhalb von 7 Werktagen, es gilt die zwischen Auftraggeber und EVIATEC im Einzelfall getroffene Vereinbarung
- Termine vor Ort werden nur nach vorheriger Qualifizierung des Themas und Terminvereinbarung durchgeführt
- Anfahrten werden separat berechnet
- Für die jeweilige Unterstützung muss der Aufwand im vor hinein geschätzt werden.

Für die Verrechnung innerhalb einer Abrechnungsperiode muss der Auftraggeber spätestens bis zum 30. September anzeigen, welche Arbeiten noch bis zum Jahresende im Rahmen des Expertenkontingentes durchgeführt werden sollen. Für später eingegangene Anfragen kann die EVIATEC die Umsetzung aus wichtigem Grund verweigern. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn die Zeit- und Terminplanung zum Ende der Abrechnungsperiode eine Umsetzung nicht zulässt. Ist eine Nichtumsetzung allein durch die EVIATEC zu vertreten, kann der Auftraggeber das Restkontingent der Abrechnungsperiode in das Folgejahr übernehmen. Bei nicht auf Jahresgrenzen vereinbarten Abrechnungsperioden gelten die oben genannten Regelungen entsprechend.

2.8. Wochenend-Notfalltelefonbereitschaft

Der Service Wochenend-Notfalltelefonbereitschaft (Bereitschaft) dient dazu, einen Ansprechpartner für Notfälle zur Verfügung zu stellen. Notfälle liegen z.B. dann vor, wenn durch ein Warten auf den nächsten Werktag dem Auftraggeber ein unverhältnismäßiger Schaden entstehen würde. Beispiele sind die Nichteinhaltung von Terminfristen, Produktionsausfälle oder vergleichbare Fälle.

Der Auftraggeber bekommt eine Telefonnummer, die für die beauftragten Service-Zeiten (Standard ist 9:00 bis 17:00 Uhr) erreichbar ist.

Die Bereitschaft ist nicht dazu gedacht, Supportfälle zu lösen, die aus terminlicher oder fachlicher Sicht auch an Werktagen hätten gelöst werden können.

Die Reaktionszeit der Bereitschaft hängt von der zusätzlich beauftragten Reaktionszeit ab. Nähere Regelungen zur Reaktionszeit können dem Kapitel Reaktionszeiten in diesem Dokument entnommen werden.

Dem Auftraggeber ist bekannt und er akzeptiert, dass es am Wochenende nicht garantiert möglich ist, auf das gesamte Team der EVIATEC zurückzugreifen. Aus diesem Grund kann eine Problemlösung am Wochenende nicht garantiert werden.

2.9. EVIATEC Server- und Gerätewartung

Unter Serverwartung wird die Wartung von Windows-Servern verstanden. Auf diesen Servern wiederum können verschiedene Programme wie SQL-Server, Exchange-Server, usw. laufen, die ggf. auch in die Serverwartung fallen.

Unter Gerätewartung fallen alle Geräte, die in eine geeignete Form der Remote-Überwachung eingebunden werden können. Dies können z.B. Drucker sein, die über ein Fernwartungs-Tool überwacht werden können.

Ziel der Server- und Gerätewartung ist es, den reibungslosen Betrieb sicher zu stellen und den Auftraggeber über anstehende Engpässe von Ressourcen ggf. aufmerksam machen zu können.

Die Server- und Gerätewartung umfasst beispielhaft folgende Leistungen:

- manuelle Kontrolle der Ereignisprotokolle
- manuelle Kontrolle auf Fragmentierung der Festplatten
- manuelle Kontrolle SQL-Server-Ereignisprotokoll
- Einsatz eines Monitoring-Tools
- Kontrolle Plattenplatz
- Kontrolle Prozessorlast
- Druckerüberwachung (bei Verfügbarkeit eines Plug-Ins)
- Kontrolle Virenschutz
- Kontrolle Exchange-Server-Datenbank
- Kontrolle Exchange-Logs auf Überlauf
- Kontrolle Bad-Mail (nicht zustellbare Mails)
- Kontrolle Terminalserver-Dienste
- Kontrolle Server-Dienste
- Kontrolle Server-Updates
- Kontrolle SQL-Server Agenten

Beim ersten Server kann eine Einrichtungsgebühr nach aktueller Preisliste der EVIATEC oder nach vertraglicher Vereinbarung für das elektronische Überwachungstool erhoben werden. Die manuellen Kontrollen können nur durchgeführt werden, wenn im Vertragsverhältnis zwischen Auftraggeber und EVIATEC ausreichend Zeitkontingent für die anfallenden Arbeiten z.B. im Rahmen der Support-Hotline, des Expertenkontingents oder für Vor-Ort-Termine vereinbart wurden.

Die Festlegung des Umfangs der zu wartenden Geräte ist Teil des Vertrages.

2.10. Kontrolle der Datensicherung

Die Kontrolle der Datensicherung umfasst das Überprüfen, ob die tägliche Datensicherung beim Auftraggeber ohne sofort erkennbare Fehler durchgeführt wurde.

Enthalten ist:

- Tägliche Kontrolle, ob die Datensicherung erfolgreich durchgelaufen ist (gilt durch Kontrolle von gesendeten Status-E-Mails als erfüllt).
- Benachrichtigung des Auftraggebers im Fehlerfall.

Nicht enthalten ist:

- (Testweise) Rücksicherung der Daten: Dies ist in Rücksprache mit dem Auftraggeber durchzuführen. Die dafür benötigte Zeit wird separat berechnet, oder wird auf ein vertraglich vereinbartes Stundenkontingent gebucht.
- Maßnahmen zu Fehlerbeseitigung im Störfall sind zunächst einmal nicht enthalten und werden nach Rücksprache mit dem Auftraggeber durchgeführt.

2.11. Änderungen des Leistungsumfanges

Sowohl der Auftraggeber als auch die EVIATEC können Änderungen des Leistungsumfanges (wie in diesem Dokument und/oder dem Vertrag festgelegt) beantragen. Änderungsanträge müssen ausreichend detailliert sein, damit die jeweils andere Partei die Auswirkungen der beantragten Änderung auf die Preisgestaltung, den Zeitplan oder einen anderen Aspekt der Vereinbarung abschätzen kann. Darüber hinaus werden die Parteien vorgeschlagene Änderungen gemeinsam prüfen und ggf. schriftlich vereinbaren. Soweit im Auftragsdokument nicht abweichend vereinbart, werden die Parteien weiterhin entsprechend der letzten Version der Vereinbarung handeln, bis eine Änderung vertraglich festgelegt wird.

2.12. Leistungsabgrenzung

Dem Auftraggeber ist bekannt, dass nach technischem Stand keine Software und kein IT-System unter allen Umständen fehlerfrei arbeitet. Dies gilt insbesondere für IT-Systeme, die aus Komponenten verschiedener Hersteller bestehen. Auf die Funktionsfähigkeit der meisten dieser Komponenten hat die EVIATEC keinen Einfluss.

Die Verträglichkeit von Betriebssystem-, Anwendungs- und Gerätetreiber-Updates wird von der EVIATEC nach bestem Gewissen vorab geprüft, kann aber nicht gewährleistet werden.

Für die Funktionalität und die Geschwindigkeit der vom Auftraggeber genutzten Anwendungen übernimmt die EVIATEC keine Gewährleistung, es sei denn die EVIATEC hat diese Gewährleistung für eine bestimmte Anwendung im Vertrag zugesagt.

Für die genannten Probleme wird die EVIATEC trotzdem versuchen, im Rahmen des beauftragten Leistungsumfanges, eine Lösung herbeizuführen. Die EVIATEC gibt jedoch aus den genannten Gründen keine Funktionsgarantie. Unter Umständen kann ein IT-System oder eine Anwendung nur durch Rückspielen einer Datensicherung wieder funktionsfähig gemacht werden. Dabei gehen die seit der spätesten verwendbaren Datensicherung gemachten Änderungen eventuell verloren.

Im Rahmen des zwischen Auftraggeber und EVIATEC zustande gekommen Vertrages auf Basis dieser besonderen Geschäftsbedingungen Service & Support werden im Normalfall keine umfassenden Neuinstallationen, Konfigurationen oder Programmierungen durchgeführt, die über das übliche Maß eines Regelbetriebs hinausgehen. Für solche Tätigkeiten muss dann ein separater Auftrag erteilt werden.

Für alle beschriebenen Reaktionszeiten gilt, dass diese solange ausgesetzt werden, sollte der Auftraggeber für Rückfragen nicht erreichbar sein, auf Rückfragen nicht reagieren, oder für die Problemlösung nötigen Informationen oder Ressourcen nicht zur Verfügung stellen.

Falls zur Durchführung der Tätigkeiten zusätzliche oder neue Hardware oder Software beschafft werden muss, ist diese nicht im Leistungsumfang enthalten, sondern wird separat beauftragt.

3. SONSTIGES

Sollte es zwischen dem Auftraggeber und der EVIATEC zu Streitigkeiten kommen, werden beide Parteien versuchen, eine gütliche Beilegung der Streitigkeiten durch Verhandlungen zu erreichen.

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand ist Ludwigsburg.

Änderungen oder Ergänzungen einer Vereinbarung bedürfen der Zustimmung beider Parteien und der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses.

Sollten einzelne Bedingungen oder Vertragsteile unwirksam sein, bleiben die übrigen Vertragsteile in Kraft.

3.1. Datenschutz

Der Auftraggeber stellt sicher, dass die bei ihm vorhandenen Datenverarbeitungsanlagen und Datenbestände dem jeweiligen Bundesdatenschutzgesetz, Landesdatenschutzgesetz sowie den jeweils geltenden Datenschutzsondervorschriften genügen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Erhebung, Verarbeitung und/oder Nutzung von Daten.

Die EVIATEC stellt sicher, dass sie im Rahmen der Erfüllung des Vertragsverhältnisses keine Handlungen vornimmt, die gegen bestehende Datenschutzbestimmungen verstoßen. Im Einzelfall stimmt sich die EVIATEC mit dem vom Auftraggeber zu benennenden Verantwortlichen für die Datensicherheit (Datenschutzbeauftragter) ab.

Die EVIATEC stellt sicher, dass alle von ihr zur Erfüllung des Vertragsverhältnisses herangezogenen Personen eine Verpflichtungserklärung gemäß § 5 BDSG abgegeben haben und zur Verschwiegenheit verpflichtet wurden.

3.2. Haftung

Die EVIATEC haftet gegenüber dem Auftraggeber für Schäden, die sie, deren gesetzlichen Vertreter, sonstige Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen in Erfüllung der vertraglichen Pflichten vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben.

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die EVIATEC nur, wenn vertragswesentliche Pflichten verletzt werden (sog. Kardinalpflichten). Kardinalpflichten sind solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. Soweit eine Haftung dem Grunde nach besteht, ist die Ersatzpflicht auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen. Vorstehende Haftungsfreizeichnungen gelten nicht im Fall der Verletzung des Lebens. Sofern die vertragliche Haftung der EVIATEC ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung von deren Arbeitnehmer, gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.