

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Service & Support

1. 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/agb.html>, sowie das Dienstvertragsrecht des BGB.

Es gilt folgende Rangfolge:

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. 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.

2.1. 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.

2.2. 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.