

Allgemeine Geschäftsbedingungen – Wartung (AGB-W) der UMTS Media Service GmbH, Holstenkamp 42, 22525 Hamburg

§ 1 Allgemeines

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen – Wartung (AGB-W) gelten für die Erbringung von Wartungsleistungen. Sie sind die besonderen Geschäftsbedingungen für Wartung im Sinne unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und ergänzen die dortigen Regeln. Im Falle einer abweichenden Regelung gehen diese AGB-W vor.

(2) Die von uns zu erbringenden Leistungen bestehen in dem Erhalt und der Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der von den Vertragspartnern genannten und beim Kunden installierten EDV-Geräten und -Anlagen (insgesamt „Anlage“) nebst dazugehöriger Software in ihrer jeweils aktuellen Version sowie Aktualisierung und Erweiterung von Softwareprogrammen (insgesamt „Wartungsleistungen“).

§ 2 Leistungsumfang

(1) Wir erbringen nach Vereinbarung die Wartungsleistungen nach dem jeweils neuesten Stand bewährter Technik. Wir berücksichtigen allgemeine Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards (z. B. ITIL, DIN) sowie gegebenenfalls spezifische Bestimmungen, Methoden und Anwendungspraktiken des Kunden.

(2) Nicht zum Leistungsumfang gehören Reinigungsarbeiten (Säubern, Entstauben, Entfetten usw.) der Anlage. Diese Arbeiten muss der Kunde in eigener Verantwortung unter Berücksichtigung der Hinweise des Geräteherstellers selbst durchführen.

(3) Soweit gesondert beauftragt werden wir im vereinbarten zeitlichen Umfang auch Konfigurations- oder Installationsarbeiten zur Anpassung und Fortentwicklung der Anlage nach den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden übernehmen („sonstige Leistungen“). Sollte der vereinbarte zeitliche Umfang nicht ausreichen, um die gewünschten Konfigurations- oder Installationsarbeiten abzuschließen, werden wir den Kunden rechtzeitig unterrichten und ihm ein Angebot zur Übernahme der Tätigkeiten unterbreiten.

(4) Wir werden nur qualifiziertes und zuverlässiges Personal einsetzen. Wir werden nur bewährte Verfahren, Tools und Werkzeug verwenden, deren Eignung wir kennen, deren Ausführung wir beherrschen und die dem jeweils anwendbaren Stand der Technik entsprechen.

(4) Wir sind berechtigt, die von uns geschuldeten Leistungen durch Nachunternehmer zu erbringen. Wir werden nur solche Nachunternehmer einsetzen, die sich gewerbsmäßig mit der Ausführung der vertraglich geschuldeten Leistung befassen. Sie müssen fachkundig, leistungsfähig und zuverlässig sein.

§ 3 Entstörung

(1) Wir werden Störungen der Anlage, die während der Laufzeit dieses Wartungsvertrages auftreten, nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen beseitigen.

(2) An der Anlage auftretende Störungen sind in die nachfolgenden Kategorien einzuordnen und anschließend nach den Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeiten abzuarbeiten. Der Kunde wird uns über den Stand und den Erfolg der Beseitigung laufend informieren.

- Kritische Störung (Priorität 1): Störung, die einen Ausfall der gesamten Anlage oder wesentlicher Teile davon verursacht, so dass eine Nutzung ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe unumgänglich ist.

- Wesentliche Störung (Priorität 2): Störung, die die Nutzung der Anlage derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Anlage nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer wesentlicher Störungen kann zu einer kritischen Störung führen.

- Sonstige Störung (Priorität 3): Sonstige Störung, die die Nutzung des Systems nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer solcher Störungen kann zu einer wesentlichen bzw. kritischen Störung führen.

(3) Die Einordnung der Störung in die verschiedenen Kategorien erfolgt durch den Kunden nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der Auswirkungen, die der betreffende Leistungsmangel auf seinen Geschäftsbetrieb hat, und unseren Interessen.

(4) Wir werden auf die Meldung einer Störung durch den Kunden innerhalb der folgenden Fristen reagieren („Reaktionsfrist“):

- Bei kritischen Störungen innerhalb einer Stunde nach Erhalt der Meldung;
- bei wesentlichen Störungen innerhalb von zwei Stunden nach Erhalt der Meldung;
- bei Auftreten einer sonstigen Störung innerhalb eines Werktages nach Erhalt der Meldung.

(5) Störungen werden wir innerhalb der folgenden Fristen beseitigen („Beseitigungsfrist“):

- Kritische Störungen innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Meldung
- wesentliche Störungen innerhalb von zwei Werktagen nach Erhalt der Meldung;
- sonstige Störungen innerhalb von zehn Werktagen nach Erhalt der Meldung.

(6) Sofern absehbar ist, dass sich eine kritische oder wesentliche Störung nicht innerhalb der im vorstehenden Abs. 5 definierten Zeiträume beheben lässt, werden wir innerhalb der dort genannten Fristen eine Behelfslösung (Work Around) bereitstellen.

(7) Grundsätzlich haben wir unsere Leistungen nur während unserer Geschäftszeiten (derzeit montags bis freitags zwischen 08.00 Uhr und 17.00 Uhr) zu erbringen. Eine darüber hinausgehende Leistungspflicht besteht nicht.

(8) Bei gleichzeitigem Vorliegen mehrerer Störungen ist der Kunde berechtigt, uns Prioritäten für die Beseitigung vorzugeben.

(9) Wir sind berechtigt, die Supportleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen, sofern dies für unseren Kunden keinen Nachteil darstellt, insbesondere den zeitlichen Rahmen einer Erbringung der entsprechenden Supportleistung vor Ort nicht überschreitet, keine Risiken für die IT-Sicherheit bestehen und die technischen Voraussetzungen beim Kunden gegeben sind.

(10) Wir werden für den vom Kunden benannten Ansprechpartner eine Telefon-Hotline zur Entgegennahme der Störungsmeldungen bereitstellen.

§ 4 Neue Programmversionen

(1) Sofern die Anlage durch eine Software gesteuert wird, stellen wir sicher, dass diese jeweils an den neuesten Stand der Technik angepasst und ein einheitlicher Release-Stand im System gewährleistet wird. Zu diesem Zweck werden wir mindestens einmal im Kalenderjahr jeweils neue Programmversionen zur Verfügung stellen und installieren, sofern sie vom Hersteller bereitgestellt werden.

(2) Gegenstand der nach diesem Vertrag geschuldeten Wartungsleistung ist die jeweils installierte aktuelle Programmversion.

§ 5 Sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen

(1) Wir werden auf Wunsch des Kunden und auf der Basis eines gesonderten Auftrags sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen ausführen, insbesondere:

- Veränderungen an der Anlage oder Steuerungssoftware, die nicht Gegenstand der Wartungsleistung sind, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden;
- Anpassung der Anlage an eine geänderte Hardware und/oder Software-Umgebung des Kunden, einschließlich neuer Programmversionen (z. B. neue Releases, Updates/Upgrades) von im System verwendeter Drittsoftware;

- sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Anlage nach Anforderung des Kunden;
- Beratungs- und Schulungsleistungen.

(2) Stellen wir vor Ort fest, dass eine Fehlfunktionen aufgrund einer unsachgemäßen Bedienung oder Reinigung der Anlage durch den Kunden, durch höhere Gewalt, Eingriffe Dritter oder durch sonstige nicht von uns verursachter Einwirkungen entstanden sind, weisen wir den Kunden umgehend darauf hin. Die Beseitigung solcher Fehler ist nicht von unserer Leistungspflicht umfasst. Lehnt der Kunde die Fehlerbeseitigung ab, sind wir berechtigt, die An- und Abfahrtskosten (Zeitaufwand und Fahrtkosten) in Rechnung zu stellen. Anderenfalls sind wir zur Fehlerbeseitigung berechtigt und der Kunde zur Vergütung nach der geltenden Preisliste verpflichtet.

§ 6 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Die Meldung von Störungen der Anlage hat grundsätzlich schriftlich zu erfolgen. Eine mündliche Meldung ist zulässig, wenn der Kunde die schriftliche Meldung spätestens innerhalb zweier Werktage nachholt. Die Meldung hat die Störung (insbesondere Bedingungen, unter denen sie auftritt, Symptome und Auswirkungen der Störung) präzise zu beschreiben und einen Vorschlag zur Einstufung der Störung in eine Kategorie gem. § 3 Abs. 2 dieser Bedingungen zu enthalten.

(2) Der Kunde wird uns vor Ort zu seinen regelmäßigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und Zugriff auf die für die Leistungserbringung erforderliche Hard- und Software gewähren sowie die erforderlichen technischen Einrichtungen bereitstellen. Soweit es die Dringlichkeit der jeweiligen Wartungsleistung erfordert, wird der Zutritt auch außerhalb der regelmäßigen Geschäftszeiten des Kunden gewährt.

(3) Der Kunde wird einen qualifizierten Mitarbeiter benennen, der als unser Ansprechpartner bereit steht und befugt ist, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen.

(4) Die Umsetzung von Anlagen an einen anderen Ort als dem bei Abschluss des Vertrages ist uns spätestens zwei Monate vorher bekannt zu geben. Im Falle der Versetzung der Anlage um mehr als 50 km vom bisherigen Standort sind wir berechtigt, neben den vereinbarten monatlichen Kosten, im Einzelfall zusätzliche Fahrt- und Anfahrtkosten zu berechnen. Führt die Umsetzung zu einem unzumutbaren Aufwand, werden wir insoweit von unserer Verpflichtung zur Wartung unter Aufrechterhaltung unseres Vergütungsanspruches frei.

§ 7 Gewährleistung

(1) Wir leisten die Gewähr dafür, dass die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen frei von Mängeln und Rechten Dritter sind.

(2) Ist ein Mangel zurückzuführen auf Anordnungen des Kunden, auf die von diesem gelieferte oder eingesetzte Fremdhard- oder -software oder die Beschaffenheit der Vorleistung eines anderen Unternehmers, so haften wir für diese Mängel nicht.

(2) Unsere Mängelhaftung entfällt ferner bei Wartungsarbeiten durch einen anderen Auftragnehmer, oder wenn ohne unser Einverständnis Änderungen bzw. Reparaturen an der Anlage oder der Einbau von Zusatzeinrichtungen aller Art ausgeführt werden, oder wenn trotz Störung die Anlage weiter betrieben wird und die Störung sich dadurch verschlimmert. Ebenfalls von der Mängelhaftung ausgeschlossen sind Schäden infolge ungenügender Umgebungstemperatur, Luftfeuchtigkeit, fehlerhafter Strom- und Kommunikationsleistungen, unsachgemäßer Bedienung sowie Frost- und Wasserschäden.

(3) Im Übrigen leisten wir Gewähr nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

- a) Soweit ein Mangel der Wartungsleistung vorliegt, sind wir nach unserer Wahl zunächst zur Nacherfüllung in Form einer Mangelbeseitigung oder Wiederholung der Wartung berechtigt.

b) Sofern wir die Nacherfüllung ernsthaft und endgültig verweigern, die Beseitigung des Mangels und Nacherfüllung wegen unverhältnismäßiger Kosten verweigern, die Nacherfüllung fehlschlägt oder sie dem Kunden unzumutbar ist, kann er Minderung oder nach seiner Wahl Rücktritt verlangen. Bei einer geringfügigen Vertragswidrigkeit, insbesondere bei nur geringfügigen Mängeln, steht dem Kunden grundsätzlich kein Rücktrittsrecht zu.

c) Wir sind berechtigt, die Nacherfüllung zu verweigern, solange der Kunde mit einer vollen monatlichen Wartungspauschale oder mehr im Zahlungsrückstand ist.

(4) Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, nicht jedoch Ausbau- und Einbaukosten, sofern der Einbau nicht Gegenstand der geschuldeten Leistung war, tragen wir, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Stellt sich ein Mangelbeseitigungsverlangen des Kunden als unberechtigt heraus und kannte er das Nichtvorliegen des Mangels oder hätte er dies erkennen können, sind uns die hieraus entstandenen Kosten zu ersetzen. Die Kosten sind pauschaliert und betragen 50,00€ je unberechtigter Mängelrüge. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Uns bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ein höherer Schaden entstanden ist.

(5) In dringenden Fällen, z. B. bei Gefährdung der Betriebssicherheit oder zur Abwehr unverhältnismäßiger Schäden, hat der Käufer das Recht, den Mangel selbst zu beseitigen und von uns Ersatz der hierzu objektiv erforderlichen Aufwendungen zu verlangen. Von einer derartigen Selbstvornahme sind wir unverzüglich, nach Möglichkeit vorher, zu benachrichtigen. Das Selbstvornahmerecht besteht nicht, wenn wir berechtigt wären, eine entsprechende Nacherfüllung nach den gesetzlichen Vorschriften zu verweigern.

(6) Wir haften nicht für den Verlust von Daten, wenn die Daten aufgrund einer fehlenden, fehlerhaften oder veralteten, vom Kunden in eigener Verantwortung vorzunehmenden vollständigen Datensicherung nicht wiederhergestellt werden können.

§ 8 Laufzeit und Kündigung

(1) Die Laufzeit des Vertrages richtet sich nach der getroffenen Vereinbarung. Er verlängert sich automatisch für jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Festlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums gekündigt wird.

(2) Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,

- wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert;
- wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt wird.

(3) Jede Kündigung bedarf der Schriftform.