

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Wartung von IT-Komponenten

SirPauls GmbH

Stand: August 2014

1. Vertragsgegenstand

1.1 SirPauls GmbH (im Folgenden SirPauls), verpflichtet sich, alle definierten Geräte und Anlagenteile einer regelmäßigen Wartung zu unterziehen, um den Erhalt der Betriebsbereitschaft der definierten Geräte bzw. Anlagenteile zu gewährleisten, ohne jedoch jeglichen Ausfall bzw. eine Unterbrechung der Betriebsbereitschaft gänzlich ausschließen zu können. Basis hierfür bildet die jeweils von beiden Seiten unterzeichnete Supportvereinbarung.

1.2 Art und Umfang der Geräte und Anlagen, für welche die Wartung im Rahmen dieser Vereinbarung durchzuführen ist, wird in der jeweiligen Supportvereinbarung genau spezifiziert, welche vom Auftraggeber zum Einverständnis dieser Wartung unterfertigt und an SirPauls retourniert wird. Diese unterschriebene Auftragsbestätigung ist ein integraler Bestandteil des Wartungsvertrags.

1.3 Die Beseitigung von Störungen der definierten EDV-Geräte außerhalb der üblichen Geschäftszeiten und/oder innerhalb kurz-definierter Fristen, sowie die Stellung eines Bereitschaftsdienstes, sind ebenfalls in der Supportvereinbarung ersichtlich. Einsätze im Rahmen des Bereitschaftsdienstes erfolgen grundsätzlich auf Anforderung des Auftraggebers. Alle Serviceeinsätze unter Bereitschaft werden nach Aufwand, zu den jeweils aktuellen Regieaufwandskosten verrechnet, falls dies nicht anders in der Supportvereinbarung definiert wird.

2. Leistungsumfang

2.1 Art und Umfang der durchgeführten Wartungsarbeit sind jeweils in einem Serviceberichtsschein definiert. SirPauls führt die Wartung, soweit im Auftrag keine anderen Intervalle festgelegt wurden, regelmäßig nach eigenem Ermessen durch und übermittelt die getätigten Serviceleistungen dem Auftraggeber in elektronischer Form via E-Mail.

2.2 Die Wartungsarbeiten erfolgen grundsätzlich montags bis freitags zu den üblichen Geschäftszeiten von SirPauls.

2.3 Falls ein Not- bzw. Bereitschaftsdienst vereinbart wurde, so ist dies genau in der Supportvereinbarung festgelegt. Ein Serviceeinsatz für den Auftraggeber wird außerhalb der regulären Geschäftszeiten von SirPauls gesondert verrechnet und etwaige Kosten in einer Auftragsbestätigung vermerkt.

2.4 EDV-Arbeiten, wie z. B. Reparaturen, Umbauten, Erweiterungen etc., welche nicht im Leistungsumfang der Supportvereinbarung beschrieben sind, werden ausschließlich auf gesonderte Anforderung des Auftraggebers als separater Auftrag mit separater Verrechnung ausgeführt.

2.5 Als Erteilung eines Auftrags gilt auch eine mündliche Anweisung zur Ausführung der Arbeiten. Die Ausführung zusätzlicher Aufträge wird in Serviceberichtsscheinen festgehalten, die vom Auftraggeber oder seinen Beauftragten zu unterzeichnen sind.

2.6 Alle durchgeführten Arbeiten werden in Form von Serviceprotokollen, in denen Termin, Art der Arbeit und sonstige relevante Angaben festzuhalten sind, dokumentiert. Diese Serviceprotokolle bzw. Berichte sind vom Kunden bzw. seinem Beauftragten zu unterzeichnen. Diese Serviceprotokolle/Serviceberichte bilden die für beide Seiten verbindliche Abrechnungsgrundlage.

2.7 Die Supportvereinbarung stellt keine Garantieverlängerung der wartungspflichtigen Hard- und Software dar, reguläre Garantieansprüche bestehen hier nur gegenüber der jeweiligen Hersteller der EDV-Komponenten.

2.8 Änderungen der in der Supportvereinbarung definierten Objekte, werden nach Bedarf in Stückzahl stetig angepasst und in der monatlichen Abrechnung berücksichtigt. Der Auftraggeber hat Änderungen der wartungspflichtigen EDV-Geräte laut Supportvereinbarung SirPauls immer unverzüglich mitzuteilen.

3. Personaleinsatz

3.1 SirPauls setzt für die Arbeiten beim Kunden qualifiziertes Personal ein, das mit den Eigenschaften und der IT-Technik der Geräte und Anlagen vertraut ist. SirPauls stellt dem Personal die erforderlichen Werkzeuge, Dokumentation sowie Diagnose- und Testeinrichtungen zur Verfügung.

3.2 SirPauls ist berechtigt, sofern es seine betrieblichen Belange erfordern, Unterauftragnehmer einzusetzen, sofern diese ausreichend qualifiziert sind.

4. Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

4.1 Der Auftraggeber gewährt dem Wartungspersonal von SirPauls freien Zugang zu den Geräten bzw. Anlagenteilen und zu den ggf. erforderlichen Räumen für die Aufbewahrung von Ersatzteilen, Werkzeug usw. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Arbeiten unterbrechungsfrei durchgeführt werden können und ausreichend Zeit zur Verfügung steht.

4.2 Der Auftraggeber stellt SirPauls die technische Dokumentation der zu wartenden Geräte bzw. Anlagenteile in der aktuellen Fassung zur Verfügung.

4.3 Der Auftraggeber weist SirPauls auf festgestellte Defekte, Funktionsstörungen usw. hin. Er trifft soweit möglich und zumutbar Vorkehrungen, die Störungs- bzw. Fehlersuche zu erleichtern und wirkt bei der Störungs- bzw. Fehlersuche beispielsweise durch die Simulation von Betriebsabläufen mit.

4.4 Der Auftraggeber nennt einen Ansprechpartner vor Ort, der ggf. auch zur Unterstützung des Wartungspersonals zur Verfügung steht.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

5.1 Die Vergütung für die Wartungsarbeiten und ggf. für den Not- und Bereitschaftsdienst erfolgt nach den in der unterfertigten Supportvereinbarung angegebenen Sätzen zzgl. der zum Abrechnungszeitpunkt gültigen Mehrwertsteuer im Voraus.

5.2 Zusätzliche Arbeiten werden entsprechend dem nachgewiesenen Aufwand nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Verrechnungssätzen von SirPauls zzgl. der zu diesem Zeitpunkt gültigen Mehrwertsteuer vergütet. Gleiches gilt für Wartezeiten oder Erschwernisse, die die Arbeitsdauer unverhältnismäßig verlängern und nicht vom Auftragnehmer zu vertreten sind.

5.3 Zahlungen werden, falls nicht anders in der Supportvereinbarung definiert, nach Rechnungserhalt ohne Abzug fällig. Sofern sich die Leistungserbringung über einen Zeitraum von mehr als 4 Wochen erstreckt, ist SirPauls berechtigt, Abschlagsrechnungen nach Leistungsfortschritt zu stellen. Diese erfolgen in der Regel monatlich.

5.4 SirPauls ist zu einer angemessenen Anpassung der vereinbarten Pauschale berechtigt, wenn a.) der Auftraggeber abweichende Positionen laut Supportvereinbarung einbringt oder b.) eine jährliche Anpassung an den Index erfolgt.

5.5 Die Aufrechnung mit Gegenansprüchen des Auftraggebers ist nur zulässig, wenn diese von SirPauls nicht bestritten oder rechtskräftig festgestellt wurde. Ein Zurückbehaltungsrecht wegen Gegenansprüchen aus anderen Verträgen ist ausgeschlossen.

5.6 Der Auftraggeber kann Ansprüche nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von SirPauls an Dritte abtreten.

5.7 Sofern der Auftraggeber mit der Bezahlung einer Rechnung unbegründet mehr als 3 Wochen in Rückstand gerät, ist SirPauls berechtigt, nach entsprechender schriftlichen Androhung mit angemessener Nachfristsetzung bis zur Bezahlung die Erbringung weiterer noch geschuldeter Leistungen zurückzuhalten.

6. Gewährleistung und Haftung

6.1 SirPauls übernimmt Gewähr für die einwandfreie Durchführung aller Arbeiten im Rahmen der Supportvereinbarung entsprechend den gesetzlichen Regelungen.

6.2 SirPauls übernimmt die Haftung für unmittelbare Personen- und Sachschäden, die den Kunden durch Vorsatz oder grob fahrlässige Verletzung vertragswidriger Pflichten entstanden sind. Im Falle leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung ausgeschlossen.

6.3 Die Haftung ist auf die Summe der im Laufe eines Jahres zu entrichtenden Beträge begrenzt. Für Personenschäden gilt diese Haftungsbeschränkung nicht.

6.4 Der Auftraggeber muss eine regelmäßige Datensicherung nach neustem Stand der Technik durchführen. Bei einem von SirPauls verschuldeten Datenverlust haftet SirPauls deshalb ausschließlich für die Kosten der Vervielfältigung der Daten von den vom Kunden zu erstellenden Sicherheitskopien und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten verloren gegangen wären.

7. Vertragsdauer und Kündigung

7.1 Der Vertrag beginnt mit dem Zeitpunkt der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann jederzeit durch zusätzliche Wartungs- / Auftragsbestätigungen erweitert werden. Beide Seiten können den Vertrag jederzeit mit einer Frist von 2 Monaten kündigen.

7.2 Falls der Auftraggeber einer Erhöhung der Verrechnungssätze nicht zustimmt, sind beide Vertragspartner berechtigt, die betroffene Wartungsvereinbarung mit einer Frist von 1 Monat zum angekündigten Zeitpunkt der Preiserhöhung zu kündigen.

7.3 Gibt der Auftraggeber die wartungsberechtigte Anlage auf, oder verkauft diese, so kann er diese Supportvereinbarung für den Zeitpunkt der Stilllegung oder Übereignung aufkündigen.

7.4 Beide Vertragspartner können diesen Vertrag unbeschadet weiterer Rechte ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn wichtige Gründe hierfür vorliegen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn ein Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung grob gegen vertragliche Pflichten verstößt.

7.5 SirPauls kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Auftraggeber zahlungsunfähig wird und/oder gegen ihn ein gerichtliches Insolvenzverfahren beantragt wird.

7.6 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

8. Geheimhaltung

Beide Vertragspartner verpflichten sich, Informationen und Unterlagen, die die betrieblichen Belange des jeweils anderen betreffen, vertraulich zu behandeln, nicht anderweitig als zu Erfüllung des Wartungsvertrags zu nutzen und - soweit es die Erfüllung der Verpflichtungen dieses Vertrages nicht erfordert - weder aufzuzeichnen, in irgendeiner Weise zu vervielfältigen oder Dritten zugänglich zu machen. Diese Verpflichtungen gelten auch über das Ende dieses Vertrages hinaus. Beide Parteien werden ihren Mitarbeiter und/oder Beauftragten entsprechende Geheimhaltungsverpflichtungen auferlegen.

9. Schlussbestimmungen

SirPauls GmbH

Goldschmiedgasse 5, 1010 Wien & Stempfergasse 1, 8010 Graz

E-Mail: office@sirpauls.com

9.1 Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Ausnahmen von diesem Formerfordernis bedürfen ebenfalls der vorherigen schriftlichen Vereinbarung durch beide Parteien.

9.2 Sollten einzelne Teile dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Beide Parteien verpflichten sich, an die Stelle der unwirksamen Bestimmung eine Ersatzregelung zu vereinbaren, die dem ursprünglich von beiden Parteien verfolgten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt auch für eine während der Vertragsabwicklungszeit auftretende Regelungslücke.

9.3 Während der Laufzeit dieses Vertrages und für die Dauer eines Jahres nach seiner Beendigung verpflichtet sich der Auftraggeber, keine Mitarbeiter von SirPauls abzuwerben oder bei sich zu beschäftigen.

9.4 Der Vertrag unterliegt Österreichischem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes.

9.5 Gerichtsstände für beide Parteien ist der Sitz von SirPauls.

9.6 Vertragssprache ist Deutsch. Der Auftraggeber erklärt sich jedoch damit einverstanden, dass Software in verschiedenen Modulen auch in englischer Sprache abgefasst sein kann.

Bei Bedarf:

Supportlevel und Reaktionszeit

1. SirPauls erbringt seine Leistungen in unterschiedlichen Supportlevel, die wie folgt definiert sind:

a) 8x5: Montag bis Freitag von 8:30 bis 16:30 Uhr

b) 11x5: Montag bis Freitag von 07:00 bis 18:00 Uhr deutscher Zeit, nicht an deutschlandweiten und bayerischen Feiertagen

c) 24x7: Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00, gilt ausschließlich für das Monitoring.

2. Reaktionszeit ist die Zeitspanne, die zwischen dem Eingang der Anfrage, unterbrochen durch Zeiten außerhalb des vereinbarten Supportlevels und der Reaktion durch den Auftragnehmer liegt.

3. Die Reaktionszeiten werden individuell vereinbart und sind im Angebot aufgeführt.

4. Außerhalb des Supportlevels 8x5 wird Support nur in Notfällen geleistet. Ein Notfall liegt insbesondere vor, wenn die von SirPauls gemanagten Systeme nicht mehr vom Auftraggeber erreicht werden können.

Supportkontingent

Wenn im Vertrag ein Supportkontingent vereinbart wurde, gelten nachfolgende Regelungen:

1. Für die Bearbeitungen der Anfragen des Auftraggebers ist in der Leistungsbeschreibung des Vertrages ein Supportkontingent für einen kalendermäßigen Supportzeitraum festgelegt, auf das die maximale Bearbeitungsdauer beschränkt ist. Sobald das Zeitkontingent im betreffenden Intervall aufgebraucht wurde, wird SirPauls den Auftraggeber darüber informieren.

2. Ist das Supportkontingent für den aktuellen Supportzeitraum aufgebraucht, werden weitergehende Leistungen in diesem Supportzeitraum zusätzlich nach dem vereinbarten Supportstundensatz abgerechnet.

3. Nicht aufgebrauchte Zeiteinheiten verfallen ersatzlos zum Ende des aktuellen Supportzeitraums und können nicht in den nächsten Supportzeitraum übertragen, erstattet oder verrechnet werden.