

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Unternehmens „EDV - Service Lutzhorn“

Teil D

Beratungs- / Hotlinevertrag

Stand 01.04.03

Präambel

Zur Abdeckung gelegentlich erforderlicher zusätzlicher Ressourcen im Hinblick auf EDV-Geräte und -Fachleute und zur Lösung besonderer technischer Probleme benötigt der Kunde Unterstützung. Hierzu schließen die Parteien nachfolgenden Rahmenvertrag:

§ 1 Allgemeine Bestimmungen

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens „EDV - Service Lutzhorn“ Teil A. Für die Durchführung von Wartungsarbeiten und die sukzessive Lieferung von Updates/Programmerweiterungen gilt der Teil C

§ 2 Vertragsgegenstand

1. „EDV - Service Lutzhorn“ erbringt im Rahmen dieses Vertrages die nachfolgend aufgeführten Leistungen auf Basis jeweiliger Beauftragung und Berechnung unter Zugrundelegung der in der aktuellen Preisliste des Unternehmens „EDV - Service Lutzhorn“ definierten Preise nach Zeitaufwand:

2.1. Hotline-Unterstützung

2.2. Schulung

2.3. Systemerweiterungsberatung und Hardware-Upgrades

§ 3 Allgemeine Bestimmungen für die Leistungserbringung

Falls die nachfolgenden Regelungen hinsichtlich der einzelnen Leistungen oder ggf. separat geschlossene Vereinbarungen zwischen den Parteien nichts anderes vorsehen, gilt für die Leistungserbringung allgemein folgendes:

1. Leistungsvoraussetzungen

Der Kunde wird die vorstehenden Leistungen jeweils schriftlich bei „EDV - Service Lutzhorn“ anfordern. „EDV - Service Lutzhorn“ wird dem Kunden unverzüglich ein Angebot zur Leistungsübernahme unterbreiten, das auch eine unverbindliche Schätzung des Zeitaufwandes beinhaltet. Mit der Annahme eines solchen Angebots kommt zwischen den Parteien ein Einzelvertrag zur Durchführung der jeweiligen Leistung zustande; hierfür gelten die nachfolgenden Bestimmungen dieses Rahmenvertrages, wenn und soweit der Einzelvertrag nichts Abweichendes bestimmt.

2. Leistungszeitraum

„EDV - Service Lutzhorn“ erbringt Leistungen regelmäßig während seiner üblichen Geschäftszeiten (z. Zt. (Montag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr) und Freitags von 08:00 Uhr bis 15:00 Uhr. Erforderliche Termine werden zwischen „EDV - Service Lutzhorn“ und dem Kunden abgestimmt.

3. Fehlerbeschreibung

Der Kunde wird sich bemühen, auftretende Fehler und Probleme bzw. den Ablauf von Systemausfällen so genau wie möglich zu beschreiben. Unterbleibt eine für „EDV - Service Lutzhorn“ nachvollziehbare Beschreibung, wird „EDV - Service Lutzhorn“ den Kunden in diesem Fall auf die Mängel der Fehlerbeschreibung hinweisen.

§ 4 Hotline

1. „EDV - Service Lutzhorn“ erbringt fernmündliche Kurzberatung bei auftretenden Fehlern, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der zu pflegenden Programme. Betreuungsaufgaben werden während der normalen Arbeitszeit (Montag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr) und Freitags von 08:00 Uhr bis 15:00 Uhr durchgeführt.

2. „EDV - Service Lutzhorn“ beginnt mit der Fehlerbehandlung

- bei betriebsverhindernden Fehlern: wenn sie bis 12.00 Uhr gemeldet werden, spätestens am nächsten Werktag; wenn sie nach 12.00 Uhr gemeldet werden, spätestens am übernächsten Werktag.

- Ein betriebsverhindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung eines gepflegten Programms beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird.

- bei sonstigen Fehlern wird sich „EDV - Service Lutzhorn“ bemühen, den Fehler im nächsten Programmstand (Update oder Upgrade) zu beseitigen. Das nähere wird durch den Teil C geregelt.

- Ein sonstiger Fehler liegt vor, wenn die Nutzung eines gepflegten Programms nicht unmittelbar und/oder nicht erheblich beeinträchtigt wird, wie etwa fehlende Nice-to-have-Funktionen oder ungünstig definierte Grundeinstellungen.

4. Beratung im Sinne der vorstehenden Vorschriften ist jede problembezogene Antwort auf die Darstellung eines software-technischen Problems des Kunden im Zusammenhang mit den zu pflegenden Programmen.

5. Bei Programmänderungen wird „EDV - Service Lutzhorn“, soweit erforderlich, das Personal des Kunden rechtzeitig in die neue Programmversion [unentgeltlich] einweisen.

§ 5 Besondere Leistungen

1. Beistellung, Installation und Konfiguration neuer EDV-Geräte

Leistungsgegenstand ist die Beistellung und/oder Installation der in der Leistungsanforderung des Kunden genannten EDV-Geräte durch „EDV - Service Lutzhorn“ auf Basis der in der Auftragsbestätigung genannten Termine und Preise.

1.1. Der Kunde stellt dem „EDV - Service Lutzhorn“ mindestens 4 Wochen vor dem ausweislich der Auftragsbestätigung vereinbarten Beistellungs- und/oder Installationstermin die für die Beistellung und/oder Installation erforderlichen Informationen (Spezifikation des Gerätes, Netzwerkbasis, Netzwerkkapazität und -leitungen, Telekommunikationseinrichtungen) zur Verfügung. Der „EDV - Service Lutzhorn“ ist berechtigt, die Räumlichkeiten zu inspizieren, in denen die Beistellung und/oder Installation erfolgen soll. Der „EDV - Service Lutzhorn“ informiert den Kunde ggf. davon, welche weiteren Voraussetzungen für eine Installation noch geschaffen werden müssen.

1.2. Der Kunde hat für die Bereitstellung der Bedingungen Sorge zu tragen, die für eine Installation nach dem Stand der Technik und/oder den Anweisungen oder Installationsrichtlinien des „EDV - Service Lutzhorn“ jeweils erforderlich sind. Hierzu zählen insbesondere ggf. erforderliche

Telekommunikationsanschlüsse, Verbindungen einschließlich der Kundeseitigen Verkabelung, ausreichende elektrische Versorgung für die Geräte und Arbeitsräume für die Installation.

1.3. Sind eventuelle Anweisungen des „EDV - Service Luthorns“ bezüglich der Installationsvoraussetzungen nicht eingehalten worden oder versäumt der Kunde die rechtzeitige Bereitstellung der für die Installation erforderlichen Bedingungen, so kann der „EDV - Service Luthorn“ nach seiner Wahl eine Terminverlängerung für die Installation und für jeden Tag der Terminverschiebung Schadensersatz verlangen. Der Kunde hat die vergeblich erbrachten Leistungen (Anfahrt, Prüfung und Arbeit vor Ort) nach den allgemeinen „EDV - Service Luthorn-Sätzen“ zu erstatten.

2. Schulung

Auf Anforderung des Kunden führt der Auftragnehmer Schulungen der Mitarbeiter des Auftraggebers im Hinblick auf den Einsatz der beim Auftraggeber eingesetzten Hard- und Software durch. Eine entsprechende Vereinbarung kommt zustande, wenn der Auftragnehmer eine Anfrage des Auftraggebers durch Übersendung einer Auftragsbestätigung angenommen hat. Einzelheiten regelt die Auftragsbestätigung.

3. Systemerweiterungsberatung und Hardware-Upgrades

Auf Anforderung des Auftraggebers berät der Auftragnehmer den Auftraggeber bei der Aktualisierung oder Erweiterung des Systems oder evtl. Hardware-Upgrades.

§ 6 Vergütung

1. „EDV - Service Luthorn“ bietet seine nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen im ersten Vertragsjahr auf Basis der jeweils aktuellen Preisliste an; diese wird dem Kunden mindestens drei Monate vor Beginn des neuen Vertragsjahres übersandt. Hat der Kunde hiergegen Einwendungen, wird er sie unverzüglich schriftlich geltend machen, andernfalls gilt die neue Preisliste als genehmigt.

2. Der Kunde trägt alle Kosten für den erforderlichen Transport von Vertragsgeräten des Unternehmens „EDV - Service Luthorn“ sowie Reise-, Spesen- und Übernachtungskosten.

3. Der Kunde ist zur Ausübung zur Aufrechnung nur insoweit berechtigt, als die zugrundeliegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.

4. Gerät der Kunde mit den nach diesem Vertrag geschuldeten Zahlungen in Verzug, ist der „EDV - Service Luthorn“ berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 4 % p. a. über dem jeweiligen Basiszinssatz geltend zu machen.

§ 7 Vertragsdauer und Kündigung

1. Der Vertrag gilt zunächst für ein Jahr und kann danach jeweils mit Wirkung zum Jahresende gekündigt werden, wenn die Kündigungserklärung bis zum 30.09. des jeweiligen Jahres bei dem Unternehmen „EDV - Service Luthorn“ zugeht.

2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages bleibt unberührt.