

Informationen & Bedingungen

Rahmenbedingungen

Reaktionszeit

Bitte beachten Sie, dass die [Reaktionszeiten](#) als laufende Zeit innerhalb der [Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit](#) anzusehen ist. Außerhalb dieser Zeiten ist der Ablauf gehemmt.

Hardware

Die Wartungs- und Reparaturarbeiten (Dienstleistung) sind Gegenstand dieses Vertrages. Geschuldet wird nur die Arbeitszeit, Reisezeit und Reisekosten.

Eine Garantie und Ersatzteile für die Hardware ist nicht Bestandteil dieses Wartungsvertrages. Die Herstellerunterstützung für das Hardwareprodukt und eine bestehende Hardwaregarantie, die den [Reaktionszeiten](#) und [Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit](#) ihres Vertrages angepasst ist, muss obligatorisch abgeschlossen werden. Ersatzteile, die nicht durch die Herstellergarantie abgedeckt sind, werden im Bedarfsfall kostenpflichtig beschafft. Nachdem dies von dem Kunden kaufmännisch freigegeben wurde.

Weiterhin sind Anpassungen, Modernisierungen, Hochrüstungen, Erweiterungen, Verlagerungen und Umbauten ihrer Hardware nicht Bestandteil des Vertrages. Derartige Arbeiten rechnen wir gemäß unserer [Verrechnungssätze](#) ab.

Ersatzhardware wird von uns im nicht vorgehalten. Bei entsprechenden Anforderungen muss diese über Verträge mit Hardwareherstellern kurzfristig verfügbar sein oder vor Ort beim Kunden bereitgehalten werden. Alternativ können wir gegen gesonderte Vergütung, benötigte Ersatzhardware gerne für Sie vorhalten.

Software

Im Rahmen des Vertrages pflegen wir die vom Hersteller bereitgestellten Updates und Hotfixes für Sie ein. Wir überwachen außerdem die ordnungsgemäße Funktion ihrer Software, sofern dies gemäß unserer [Module](#) beauftragt wurde.

Softwarelizenzen und Softwarepflegeverträge (Anspruch auf Updates im Rahmen eines Vertrags mit dem Lizenzgeber) sind nicht Bestandteil dieses Vertrages. Außerhalb des Vertrages fallen auch Lizenzen und Abonnements für unterstützende Produkte, wie z. B. die Subscription für einen Virenschanner. Bereitgestellte Updates und Hotfixes werden von uns nicht auf ihre einwandfreie Funktion hin überprüft. Sind die vom Softwareanbieter bereitgestellten Updates oder Hotfixes fehlerhaft und entsteht dadurch eine Störung, liegt dies nicht in unserem Verantwortungsbereich.

Kein Bestandteil des Vertrages sind Neuinstallationen, Upgrades, Erweiterungen, Anpassungen, Programmierungen, Schulungen und Verlagerungen von Softwareprodukten. Das gilt auch für Programmierarbeiten und Anpassungen, die im Rahmen eines Softwareupdates erforderlich werden, da der Hersteller diese nicht mit seiner standardisierten Updateroutine erledigt. Diese Leistungen rechnen wir gemäß unserer [Verrechnungssätze](#) ab.

Administrativer Zugang

Im Rahmen der Vertragsdurchführung benötigen wir gültige administrative Zugangsdaten. Liegen uns diese Daten nicht vor oder sind die vorliegenden Daten nicht mehr gültig, können wir die Leistungen nicht erbringen. Die Aushändigung und die Aktualisierung bei Änderung der Zugangsdaten obliegt dem Auftragnehmer. Liegen uns die Daten nicht vor und wir erhalten diese auch nicht nach Aufforderung, können wir keine Leistung erbringen. Wir werden die Leistung wieder erbringen, nachdem uns gültige Zugangsdaten vorgelegt wurden. Können wir aufgrund ungültiger oder fehlender Zugangsdaten die Leistung nicht erbringen, stellt dies keine vertragliche Pflichtverletzung dar.

Bestimmung der Systeme

Die der laut Wartungsvertrag einer Wartung unterliegenden Hardware, Software, und weitere Geräte sind konkret zu bestimmen. Im Falle einer Hardware geschieht dies über die Seriennummer, den Hostnamen oder die MAC-Adresse des Gerätes. Software wird durch die Produktbezeichnung, Lizenznummer (sofern vorhanden) und Hardware benannt, auf der diese eingesetzt wird. Bei virtuellen Maschinen verhält sich die Bestimmung identisch wie bei der Hardware. Innerhalb der Laufzeit können die Geräte jederzeit ausgetauscht werden. Fallen Geräte weg, reduziert sich die Wartungsgebühr ab dem darauffolgenden Abrechnungszeitraum. Bei neu hinzugekommenen Geräten erhöht sich die Wartungsgebühr ab dem darauffolgenden Abrechnungszeitraum entsprechend.

Dokumentation

Über die erfolgten Arbeiten erstellen wir eine Dokumentation. Auch führen wir eine Systemdokumentation zu Ihrem System. Sie erhalten einen Bericht, über die durchgeführten Arbeiten. In der Regel erfolgt dies durch die automatisierten Meldungen, zugehend per E-Mail, unseres Fallbearbeitungssoftware (Ticketssystem).

Leistungsausführungszeit

Die erforderlichen Arbeiten werden innerhalb der gebuchten [Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit](#) durchgeführt. Außerhalb dieser Zeiten findet keine Leistungserbringung statt. Durch die Pflege von Software und Hardware ist ggf. ein Neustart von Programmen, Diensten, Computern, Servern, Switchen, Routern, etc. erforderlich. Dieser Neustart verursacht unweigerlich eine kurzzeitige (i. d. R. 1-30 Minuten) Betriebsunterbrechung der betroffenen Systeme. In dieser Zeit steht das betroffene System nicht zur Verfügung. Teilweise werden die Systeme durch automatische Prozesse gepflegt. Eine Voranmeldung der Nutzungseinschränkungen ist daher nicht möglich. Wir sind aber bemüht, die erforderlichen Neustarts am Anfang oder Ende der gebuchten Leistungserbringungszeit zu legen.

Sofern Sie keine Nutzungseinschränkung (Arbeitsunterbrechung) der Dienste während dieser Zeiten gewünscht ist, ist eine erweiterte Leistungserbringungszeit zu buchen, die zumindest teilweise außerhalb der regulären Arbeitszeiten in Ihrem Unternehmen liegt. Da wir die die erforderlichen Neustarts nach Möglichkeit vorzugsweise am Ende (letzte Stunde) der Leistungserbringungszeit durchführen.

Voraussetzungen

Internetzugang

Kundenseitig ist dafür Sorge zu tragen das die Systeme, für die wir eine Serviceleistung erbringen, über einen Internetzugang verfügen. Dies ist für die Überwachung und Fernwartung erforderlich. Die genauen Anforderungen haben wir auf der Seite [Fernwartungs- und Monitoringsoftware](#) für sie zusammengestellt.

Fernwartungszugang

Die technischen Voraussetzungen haben wir auf der Seite [Fernwartungs- und Monitoringsoftware](#) für sie zusammengefasst.

Physischer Zugang

Bei erforderlichen Arbeiten vor Ort, hat der Kunde den Zugang zu den Räumlichkeiten in denen die Systeme stehen, während der laut Vertrag vereinbarten [Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit](#), zu gewähren.

Schadprogramme (Virenschutz)

Ein aktueller und funktionierender Schutz gegen Schadprogramme, auch wenn wir diesen nicht als Bestandteil unserer Wartung überwachen und entstören, ist erforderlich.

Datensicherung

Das bestehen einer Datensicherung und die regelmäßige Durchführung der Datensicherung wird in jedem Fall vorausgesetzt.

Benannte Verantwortliche

Sind wir aufgrund der Umstände nicht in der Lage eine Entstörung selbsttätig zu veranlassen, benötigen wir einen Ansprechpartner mit Entscheidungsbefugnis. Daher ist ein Mitarbeiter und wenigstens einen Stellvertreter zu benennen. Mindestens eine der benannten Personen muss innerhalb unserer [Servicebereitschafts- und Leistungserbringungszeit](#) erreichbar sein. Er ist mit der Befugnis auszustatten Entscheidungen zu treffen die für die weitere Entstörung von Belang sind. Beispielsweise den Erwerb eines kostenpflichtigen Ersatzteils und Softwareupdates zu genehmigen.

Einschränkungen

Vorhersehbare Ereignisse

Treten Schadensereignisse ein die vermeidbar gewesen wären, sind diese nicht Bestandteil des Wartungsvertrag. Das gilt in jedem Fall, wenn wir sie im Vorfeld auf das Risiko hingewiesen haben. Aber ihrerseits keine geeigneten Maßnahmen freigegeben wurden, das drohende Schadensereignis abzuwenden.

Der häufigste Fall ist ein bewusster Verzicht auf den Virenschutz, durch den Kunden. Kommt es zu einem Befall, der umfassende Bereinigungs- und Wiederherstellungsarbeiten zur Folge hat, ist das nicht Bestandteil des Vertrages. Derartige Leistungen rechnen wir gesondert gemäß unserer [Verrechnungssätze](#) ab. Auch ein bewusster Verzicht auf eine regelmäßige und umfassende Datensicherung, stellt uns im Schadensfall leistungsfrei.

Vor Ort Leistungen

Vor Ort erbringen wir die Leistung nur am vertraglich festgelegten Sitz des Unternehmens oder bei uns im Haus. Ein weltweiter vor Ort Service ist nicht im Vertrag enthalten.

Dokumentierte Prüfergebnisse

Unsere Prüfergebnisse stellen immer den Zustand dar, der im Moment der Prüfung gegeben war. Diese können keine gesicherte Aussage für die Zukunft treffen.

Gestörter Internetzugang

Steht eine unaufschiebbare Fernwartung an, die wegen einer Störung des Internetzugangs / der Onlineverbindung, technisch nicht möglich ist, erbringen wir in diesem Fall die Leistung vor Ort. Ausgenommen die Leistungserbringung vor Ort kann die Problemstellung nicht beseitigen. Beispielsweise ist bei einer technischen Störung des Telefonanschlusses oder Internetnetanschlusses, seitens des Betreibers, eine vor Ort Bearbeitung dieser Störung ohne Aussicht auf Erfolg. In einem solchen Fall, sehen wir von einem vor Ort Einsatz ab.

Höhere Gewalt / Streik / Aussperrung

Im Falle höherer Gewalt / Streik / Aussperrung, sind wir nicht zur Leistung verpflichtet. Hierzu zählen auch die unvorhersehbare Erkrankung einer überwiegenden Teil der Belegschaft, die für die Erbringung der Leistung verantwortlich ist.

Eingriffe Dritter

Erfolgen Eingriffe Dritter in die Technik, deren Wartung wir übernommen haben, schulden wir keine Fehlerbeseitigung derer Fehler die durch Eingriffe Dritter entstanden sind oder zukünftig noch entstehen werden.

Externe vertragliche Ursachen

Stehen bestimmte Systeme nicht zur Verfügung, weil diese aufgrund einer vertraglichen Ursache außer Betrieb gesetzt wurden, können wir unsere Leistung nicht erbringen. Das gilt solange bis der Hinderungsgrund beseitigt wurde. Beispielsweise ist hier die Abschaltung eines Internetzugangs (DSL-Anschluss) oder Telefonanschlusses zu nennen, da dieser gekündigt wurde.

Empfehlungswidrige Handlungen

Werden entgegen unserer Empfehlungen Handlungen vorgenommen, von denen bereits bekannt ist das diese negative Auswirkungen haben, können wir unsere Leistung nicht wie vertraglich vereinbart erbringen. Das stellt keinen Mangel dar. Beispielsweise wird nicht durch uns ein Update eingespielt, das bekanntermaßen zu einem Datenverlust führt. In einem solchen Fall, kann sich die Entstörung entsprechend verzögern. Eine Garantie für eine vollständige Systemwiederherstellung kann indes nicht gegeben werden.

Fremdhardware / Fremdsoftware

Wir betreuen nur Hardware und Software die sie entweder über uns erworben haben oder auf der von uns bereitgestellten Liste unterstützter Systeme aufgeführt ist. Andere Hardware und Software wird von uns nicht im Rahmen einer Wartung gepflegt. Auch bieten wir hierfür keine Unterstützung bei der Entstörung an.

Erstattungen

Sind wir, aus Gründen die wir zu vertreten haben, nicht in der Lage unsere Leistungen laut Vertrag zu erbringen, gilt nachfolgende Regelung. Für den Monat in dem wir die vertraglich geschuldete Leistung nicht oder unvollständig erbringen, entfällt die Wartungsgebühr für das betroffene [Modul](#) für diesen Monat. Wir werden die Verrechnung mit dem darauffolgenden Abrechnungszeitraum vornehmen.

Vertragsmodalitäten

Abrechnungsintervall

Die Zahlung erfolgt quartalsweise im Voraus. Details können sie unter [Preisermittlung für Wartungsverträge](#) entnehmen.

Zahlungsweise

Die laufenden Kosten ihres Wartungsvertrages ziehen wir zum Fälligkeitstag mittels SEPA-Firmenlastschrift von ihrem Konto ein.

Rückerstattungen

Wir werden die Verrechnung mit dem darauffolgenden Abrechnungszeitraum vornehmen. Beträge erstatten wir auf das Konto von dem wir die Zahlungen erhalten haben. Die Frist für eine Rückerstattung entspricht unseren Zahlungszielen im Wartungsvertrag.

Kündigungsfristen

Der Vertrag ist quartalsweise mit einer Frist von einem Monat zum Quartalsende kündbar.

Haftung und Versicherung

Bedingungen

Für unmittelbare Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn durch technische Probleme und Störungen, die nicht in unserem Einflussbereich liegen, übernehmen wir keine Haftung. Wir haften bei leicht fahrlässiger Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten nicht. Dies gilt nicht in allen Fällen von Personenschäden. Für mittelbare Schäden und Folgeschäden sowie für entgangenen Gewinn haften wir nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. In diesem Fall ist unsere Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden beschränkt, jedoch maximal auf 100 % der jährlichen Wartungsgebühr.

Versicherung

Wir unterhalten eine Haftpflichtversicherung. Die Details können sie dem Dokument [Haftpflichtversicherung](#) entnehmen.

Vertragslaufzeit

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann mit einer Kündigungsfrist von 1 Monat zum Quartalsende gekündigt werden.