

Besondere Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen

1. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der IT-Service Johannsen GmbH über die Erbringung von Dienstleistungen. Hiervon abweichende Vereinbarungen des Kunden, die IT-Service Johannsen GmbH nicht ausdrücklich durch Erklärung in Textform anerkannt hat, werden nicht Vertragsbestandteil. Daneben gelten unsere Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB).

2. Erbringung von Dienstleistungen

2.1. Die Einrichtung und Wartung von technischen Geräten, insbesondere Kopierern, Druckern, Telefonanlagen, Videoüberwachungs- und Alarmanlagen, IT-Hardware usw., deren Installation, die Einrichtung und Einstellung von Software sowie die Einweisung in die Benutzung von Hard- und Software als auch die System- und Backupüberwachung, Fernwartung, Inventarisierung, priorisierte Störungsannahme, SMS-Alarmierung sowie das Patch- und Antivirusmanagement stellen Dienstleistungen dar, d.h. wir schulden nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, wir haben vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.2. Dies gilt insbesondere bei einem Auftrag, der auf die Beseitigung eines im IT-System des Kunden auftretenden Fehlers gerichtet ist. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb in unserem freien Ermessen. Dabei werden wir stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.

2.3. Ist nach unserer Einschätzung zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Softwareprodukten, Hardwarekomponenten, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderem Verbrauchsmaterial erforderlich, werden wir stets erst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen. Erteilt der Kunde den von uns zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, hat er die Kosten auch dann zu tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. Wir werden uns in diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben, hierzu sind wir jedoch nicht verpflichtet.

2.4. Übernehmen wir vertraglich die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand in der auf dem von uns verwendeten Installationsmedium vorhandenen Fassung, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die erste im Handel erhältliche Version. Wir schulden nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren ist allein Angelegenheit des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. Wir sind jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit uns der Kunde nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.

2.5. Bei der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) in unserem pflichtgemäßen Ermessen, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden vertraglich vereinbart.

2.6. Sofern der Kunde Dienstleistungen, für alle seine Geräte einer bestimmten Gattung beauftragt hat, führen wir diese Dienstleistungen auch für die neu in das EDV-System des Kunden integrierten Geräte dieser Gattung aus. Die Ausführung der Dienstleistungen für ein neues Gerät erfolgt innerhalb von 14 Tagen ab Kenntnis von IT-Service Johannsen GmbH das Vorhandensein des neuen Gerätes. Der Kunde kann der Durchführung der Dienstleistungen für das neue Gerät innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der ersten Rechnung über die erbrachten Dienstleistungen für das neue Gerät in Textform widersprechen, sofern der Kunde uns nicht ausdrücklich mit der Ausführung der Dienstleistungen auch für das neue Gerät beauftragt hat. Bei Ausübung des Widerspruchs entfällt für den Kunden die Zahlungspflicht der für das neue Gerät ausgeführten Dienstleistungen und wir führen nach Zugang des Widerspruchs für das neue Gerät keine weiteren Dienstleistungen mehr aus, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.

2.7. Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht ein Festpreis oder eine in regelmäßigen Zeitabständen wiederkehrende Pauschale vereinbart wurde.

2.9. Hat der Kunde Zeitkontingente für die Erbringung von Dienstleistungen bei uns erworben, kann er diese zu unseren gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schulden wir jedoch nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

2.10. Nicht verbrauchte Zeitkontingente können angespart und in den nachfolgenden Monaten in Anspruch genommen werden. Ziff. 6.3. unserer AGB bleibt hiervon unberührt.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

3.1. Übernehmen wir vertraglich die Einrichtung von Hardware, hat der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung zu sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von uns bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens zwei herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschlüsse mit 230 Volt und zwei Ethernet-Netzwerksanschlüsse zur Verfügung zu stellen.

3.2. Der Kunde hat vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch uns selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz zu sorgen.

3.3. Der Kunde hat uns auf eigene Kosten Zugang zu dem Gerät, auf dem unsere Leistung zu erbringen ist, zu verschaffen. Die notwendige Kennung und Passwort für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf unsere Aufforderung hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder uns schriftlich auszuhändigen. Der Kunde muss uns Zugriff auf USB-Datenträger, DVDs und Internet ermöglichen. Unsere Wartezeiten gelten als Aufwand.

4. Mängelansprüche

4.1. Im Falle der mangelhaften Erbringung von Dienstleistungen werden wir nach unserer Wahl nacherfüllen, kostenfrei nachbessern oder eine Ausweidlösung anbieten. Gelingt uns dies nicht, kann der Kunde die für diese Dienstleistung berechnete Vergütung angemessen herabsetzen oder von dem Vertrag zurücktreten.

4.2. Weitergehende Ansprüche des Käufers auf Ersatz eines unmittelbaren Schadens wegen mangelhafter oder nicht erbrachter Leistung – gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. auch unter dem Gesichtspunkt der Unmöglichkeit, der positiven Forderungsverletzung, der Verletzung vorvertraglicher Pflichten und der unerlaubten Handlung) – bestehen nicht.

5. Haftung

5.1. Bei der Beauftragung von Backupüberwachungen bzw. Datensicherungen haftet IT-Service Johannsen GmbH nicht für die Vollständigkeit und Brauchbarkeit der Datensicherungen. Bei Datenverlusten oder unbrauchbaren Datensicherungen ist unsere Haftung begrenzt auf die Kosten der Wiederherstellung der Daten aus der letzten vollständigen und fehlerfreien Datensicherung des Kunden.

5.2. Bei der Beauftragung eines Patch- oder Antivirusmanagements haftet IT-Service Johannsen GmbH nicht für die Folgen der Installation eines von den Herstellern des Betriebssystems und der sonstigen Software bereitgestellten fehlerhaften System- oder Softwareupdates oder für Folgen, die durch eine fehlerhafte Risiko-Klassifizierung oder Kompatibilitätseinschätzung des jeweiligen Softwareherstellers eintreten. Auch ist eine Haftung ausgeschlossen für Folgen die dadurch entstehen, dass die Server oder Clients des Kunden während der Installation von Updates von dem Kunden ausgeschaltet werden.

5.3. Bei der Beauftragung des Antivirusmanagements haftet IT-Service Johannsen GmbH nicht für die Folgen unvollständiger oder fehlerhafter Virendefinitionen der Softwarehersteller. Bei von uns verschuldetem Datenverlust auf Grund einer nichtordnungsgemäß erbrachten Dienstleistung ist unsere Haftung begrenzt auf die Kosten der Wiederherstellung der Daten aus der letzten vollständigen und fehlerfreien Datensicherung des Kunden.

6. Laufzeit

6.1. Pflege-, Wartungs- und sonstige Serviceverträge, für die eine Mindestvertragslaufzeit (12 oder 24 Monate) vereinbart wurde, sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert sich dieser jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums gekündigt wird.

6.2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen BVB obliegenden Pflichten erheblich verletzt. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

7. Sonstiges

Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.