

Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen

Zur Verwendung im Geschäftsverkehr mit Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen

1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrages sind die Bedingungen, zu denen Eislebener Tele-Funk GmbH (ETF GmbH) Services an den unseitig genannten Systemen des Kunden erbringt. Der Umfang der Services ist in dem als Anlage beigefügten Serviceangebot festgelegt. Sofern eine Reaktionszeit vereinbart ist, bestimmt diese den Zeitrahmen, innerhalb dessen ETF zum Zweck der Problemlösung tätig wird.

Systeme oder Teile hiervon, die nicht von ETF installiert wurden und für die auf Grundlage dieses Vertrages Services erbracht werden sollen, werden zuvor von ETF gegen gesonderte Berechnung überprüft, bewertet und ggf. instand gesetzt („Übernahmeprüfung“)

2 Voraussetzung für Services

Das System muss die aktuelle Version oder die dieser vorhergehende Version der Software und/oder Firmenware enthalten. Sofern diese nicht vorliegt und die vom Kunden beauftragten Services keine Software-Updates (offizielle Software-Version, die als Zwischenlösung- oder Fehlerkorrektur-Version zur Behebung von Mängeln und Fehlern, die die Leistungsfähigkeit der Programme beeinträchtigen, eingestuft werden; Verbesserungen in geringerem Umfang können möglich sein) beinhalten, erfolgt die Aktualisierung auf den neuesten Stand gegen gesonderte Berechnung.

3 Nicht enthaltene Leistungen

Neben den im Serviceangebot bereits ausgeschlossenen Leistungen sind folgende Leistungen grundsätzlich nicht in diesem Vertrag enthalten; ETF kann sie jedoch gegen gesonderte Rechnung erbringen:

- Tätigwerden am Kundenstandort, das die im Serviceangebot beschriebene Tätigkeit überschreitet.
- Services für System bzw.- teile, die länger als 1 Jahr außer Betrieb gewesen sind, sofern ETF nach ihrem Ermessen nicht anders entscheidet.
- Serviceanforderungen, elektrische Arbeiten, Teileaustausch und Instandsetzungsmaßnahmen, die auf Verschulden, Zweckentfremdung oder unsachgemäße Handhabung durch den Kunden zurückzuführen sind oder die dadurch veranlasst sind, dass andere Personen als von ETF autorisierte Vertreter außerhalb der normalen Betriebsbedingungen eingesetzt bzw. Reparaturen, Reparaturversuche oder Änderungen an dem System oder der Software vorgenommen haben.
- Funktionsänderungen des Systems bzw. der Software inkl. der Änderungen von Anwenderdaten, sofern hierdurch von der vertraglichen Spezifikation abgewichen wird.
- Ersatz verbrauchter Batterien, Akkus und sonstiger Verbrauchsteile.
- Beseitigung von Funktionsstörungen aufgrund von Eingriffen Dritter, z.B. Computerviren, Trojaner, Hoaxe.
- Services, die an einen anderen Standort als dem unseitig benannten zu erbringen sind.
- Hinzufügen, Entfernen oder Instandhalten von Produkten, Zubehör, Anbauteilen, Verkabelung oder sonstige nicht zum beschriebenen Umfang des Systems/Software gehörenden oder von der Übernahmeprüfung umfassten Geräten.
- Services am System oder der Software, die der Beseitigung ungewöhnlicher, nicht von ETF zu vertretender Störungen dienen, z.B. Stromausfall; Feuchtigkeit; Software des Kunden, welche nicht vorher von ETF genehmigt wurde.

4 Nutzungsrechte

Überlässt ETF dem Kunden im Rahmen von Services Software, Updates oder Upgrades (Software), erhält er daran das nicht ausschließlich, vorbehaltlich Ziffer 10, nicht übertragbare, unbefristete Recht, die Software im Rahmen des Vertrages und zum vertraglich vereinbarten Zweck zu nutzen.

5 Pflichten des Kunden

Der Kunde versichert, dass das System bei Servicebeginn funktionsfähig ist. Der Kunde wird bei Serviceerbringung mit ETF zusammenarbeiten und den Zugang zu sämtlichen für die Problemlösung erforderlichen Dokumentationsunterlagen, Diagnoseprogrammen, Betriebssystemen, Dienst- und Anwendungsprogrammen sicherstellen. Bei Services vor Ort ist der Kunde im Bedarfsfall zu folgender Mitwirkung verpflichtet; kostenlose Bereitstellung eines Arbeitsraumes einschließlich Beleuchtung, Heizung Lüftung, Steckdosen und Strom; Schaffung einer Zugangsmöglichkeit zum System; Einhaltung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen, welche die Tätigkeit der von ETF benannten Person betreffen könnten, insbesondere bezüglich Sicherheit und Gesundheit; Sicherstellung, dass der von ETF benannte Person bei Arbeiten an oder in der Nähe von potenziell gefährlichen Produkten stets eine zweite Person zur Seite steht. Der Kunde stimmt beabsichtigte Änderungen des Systems mit ETF ab, um ihre Auswirkungen auf die vereinbarten Services festzustellen. ETF kann Services aussetzen, sofern Störungen auf nicht abgestimmte Änderungen des Systems zurückzuführen sind. Die Zahlungspflicht des Kunden bleibt hiervon unberührt.

6 Berechnung und Zahlungsbedingungen

Der Servicepreis zuzüglich Umsatzsteuer in jeweils geltender Höhe ist vom Servicebeginn an für den Rest des laufenden Kalenderjahres sofort und in der Folgezeit für jedes Kalendervierteljahr im Voraus zu entrichten. Für angefangene Monate werden Preise anteilig auf der Grundlage eines 30-Tage-Monats berechnet. Alle sonstigen Services bzw. zusätzlich angefallene, gesondert zu berechnende Leistungen werden nach ihrer Erbringung in Rechnung gestellt. Die Rechnungen sind nach Rechnungseingang unverzüglich ohne Abzug zur Zahlung fällig. Der Kunde kann nur mit schriftlich anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen gegen fällige Forderungen von ETF aufrechnen.

7 Änderungen der Preise

Werden aufgrund und im Rahmen von Personal- oder sonstigen Kostenänderungen die bei ETF üblichen listenmäßigen Servicepreise für über einen bestimmten Zeitraum zu erbringende Services erhöht, kann ETF die Servicepreise dieses Vertrages entsprechend jeweils um bis zu 5% erhöhen, soweit sie kostenabhängig sind.

8 Mängelansprüche

Kann ETF bei Services eine Störung trotz wiederholter Bemühungen und innerhalb einer angemessenen Frist nicht beseitigen, ist der Kunde berechtigt, die Störung auf Kosten von ETF durch einen qualifizierten Dritten beseitigen zu lassen. Sofern der Kunde daran vernünftigerweise kein Interesse hat, ist er berechtigt, in Bezug auf den betroffenen Service vom Vertrag zurückzutreten und den Servicepreis ab dem Zeitpunkt, zu dem die betreffende Störung gemeldet wurde, zu mindern. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Mängelansprüche verjähren in 12 Monaten ab Service.

9 Vertragsdauer

Sofern im Vertrag kein bestimmter Servicebeginn festgelegt ist, ist bei Serviceleistungen, die von ETF im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses zu erbringen sind, Vertragsbeginn der Tag, an dem die Daten-/Kommunikationssysteme, für die die Serviceleistungen zu erbringen sind, vom Kunden übernommen werden bzw. die Übernahmeprüfung an diesem System erfolgt ist; sonst der Tag der Lieferung der Daten-/Telekommunikationssysteme. Bei allen sonstigen Serviceleistungen beginnt der Vertrag mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien. Bei Serviceleistungen, die von ETF im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses zu erbringen sind, beträgt die Vertragsdauer:

- bei Datensystemen und bei Fernkopierern: laufendes Jahr und anschließend 3 Jahre;
- bei sonstigen Systemen und Anlagen, insbesondere Kommunikationsanlagen: laufendes Kalenderjahr und anschließend 10 Jahre.

Bei Kunden die nicht Kaufleute, nicht juristische Personen des öffentlichen Rechts oder nicht öffentlich rechtliches Sondervermögen sind, beträgt die Vertragsdauer 24 Monate. Der Servicevertrag verlängert sich jeweils um 1 Jahr, sofern er nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

10 Überlassung des Systems an Dritte

Überlässt der Kunde das System und Endeinrichtung, auf die sich die Services beziehen, einem Dritten, so bleiben seine Verpflichtungen aus diesem Servicevertrag bestehen, es sei denn, dass der Dritte mit Zustimmung von ETF in diesen Vertrag eintritt. Der Kunde legt dem Dritten die Einhaltung der Pflichten aus Ziffer 4 auf.

11 Haftung

Für eigenes Verschulden sowie das Verschulden ihrer leitenden Angestellten und ihrer Erfüllungshilfen auf Grund der Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und wegen unerlaubter Handlung haftet ETF nur in den Fällen des Vorsatzes und der groben Fahrlässigkeit. Dies gilt nicht, soweit zwingend gehaftet wird, nämlich wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. In den Fällen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung von ETF auf den vorhersehbaren vertragstypischen Schaden beschränkt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit vorliegt. Die Haftungssumme wird in der Höhe auf 1.000.000 Euro begrenzt.

12 Datenschutz

Bei Services können zwischen dem Kunden und ETF bzw. von ihr Beauftragten Daten ausgetauscht werden, die dem Datenschutz unterliegen können. ETF gewährleistet, dass die geltenden gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz von ihr eingehalten werden und der unbefugte Zugriff auf geschützte Kundendaten durch entsprechende organisatorische und technische Maßnahmen, soweit nach dem Stand der Technik möglich, verhindert wird. Die von ETF Beauftragten haben sich ihr gegenüber entsprechend verpflichtet. Mitarbeiter von ETF bzw. ihrer Beauftragten, die im Rahmen der Durchführung der Services Zugriff auf Kundendaten erhalten, sind sorgfältig ausgewählt und entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz unterwiesen und verpflichtet.

13 GEMA-Freiheit

Die von ETF für das System gelieferten Musiktitel sind GEMA-frei. Für alle übrigen Musiktitel übernimmt ETF keinerlei Haftung; der Kunde stellt ETF von etwaigen Ansprüchen der GEMA frei.

14 Sonstiges

ETF ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. In diesem Fall werden die Vertragsparteien eine Regelung vereinbaren, deren Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommt. Änderungen dieser Geschäftsbedingungen teilt ETF schriftlich mit. Sie gelten als genehmigt, sofern ihnen der Kunde nicht binnen vier Wochen nach Zugang der Mitteilung widerspricht. ETF weist auf diese Folge im Mitteilungsschreiben gesondert hin. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand ist das Amtsgericht Stendal.

15 Versicherungschutz

Für die Versicherung gemäß Abschnitt B des Servicevertrags gelten die „Allgemeinen Bestimmungen für die Elektronikversicherung (ABE)“ sowie die nachfolgenden Bestimmungen.

- Sofern Versicherungsschutz durch einen anderweitigen Vertrag besteht, geht dieser vor.
- Versichert sind insbesondere Schäden durch Fahrlässigkeit, unsachgemäße Handhabung, Vorsatz Dritter, Kurzschluss, Überspannung, Induktion, Brand, Blitzschlag, Explosion oder Implosion oder durch Löschen, Niederreißen, Ausräumen oder Abhandenkommen bei diesen Ereignissen, Wasser, Feuchtigkeit, Überschwemmung, Einbruchsdiebstahl, Diebstahl, Raub, Sabotage, Höhere Gewalt, Konstruktions-, Material- oder Ausführungsfehler.
- Röhren sind nur versichert gegen Brand, Blitzschlag, Explosion, Implosion einschließlich Löschen, Niederreißen, Ausräumen oder Wasser, Feuchtigkeit, Überschwemmung.
- ETF leistet ohne Rücksicht auf Mitwirkende Ursachen keine Entschädigung für Schäden durch Vorsatz des Betreibers bzw. des Servicepartners, Abnutzung, Wasser- oder Säuredämpfe, die durch die Eigenart des Betriebes verursacht werden, Erdbeben, Kernenergie, Kriegsergebnisse jeder Art, Bürgerkriege oder innere Unruhen, Terrorereignisse, Streik oder Aussperrung, fehlerhafte oder unzureichende Klimatisierung, wenn entsprechende Sicherheitseinrichtungen fehlen, den normalen Betrieb ohne Einwirkung von außen.
- Nicht versichert sind Betriebsstoffe, Verbrauchsmaterialien und Arbeitsmittel, z.B.: Entwicklerflüssigkeiten, Farbbänder, präparierte Papiere, Filme, Filter, Tonträger wie Magnetbänder, Magnetplatten, Disketten, Tonabnehmersysteme, Rasterscheiben und Schrifträger, Wiedereingabe von Daten.
- ETF leistet nach ihrer Wahl Entschädigung durch Sanierung der beschädigten versicherten Objekte oder Zahlung der für die Wiederinstandsetzung oder Wiederbeschaffung erforderlichen Kosten (Geldersatz) oder Ersatz des Zeitwerts des versicherten Objekts, falls keine Wiederbeschaffung nach einem Totalausfall binnen angemessener Frist erfolgt.
- Der Eintritt eines versicherten Schadens ist ETF unverzüglich fernschriftlich anzuzeigen. Etwaige Maßnahmen zur Behebung des Schadens dürfen nur in Abstimmung mit ETF ausgeführt werden. Auf Verlangen von ETF ist ihr das Formular „Schadensanzeige“ ausgefüllt zu überlassen.
- Die Versicherung kann unabhängig von der Laufzeit des Servicevertrages mit einer Frist von drei Monaten zum Jahresende gekündigt werden.
- Die Versicherung ist in Form einer Gruppenversicherung bei der Württembergischen Versicherung AG, Stuttgart, rückgedeckt.