

Wartungsvertragsbedingungen des LENZ IT-Systemhauses (Hardwarewartung und Softwarepflege)

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Wartungsvertragsbedingungen („**AGB Wartungsvertrag**“) gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) des Auftragnehmers und finden speziell Anwendung auf die Leistungen im Bereich der Hardwarewartung und Softwarepflege.
- 1.2 Sollte hierdurch ein Widerspruch entstehen, gehen die speziellen Regelungen der **AGB Wartungsvertrag** denjenigen der **AGB** vor.
- 1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden auch im Bereich Service nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, Auftragnehmer hat der Geltung zuvor ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 1.4 Voraussetzung für die Erbringung von Serviceleistungen durch den Auftragnehmer ist, dass der Auftraggeber über einen gültigen Servicevertrag mit dem Hersteller der zu wartenden Hardware oder der zu pflegenden Software verfügt.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1 Im Rahmen dieser AGB hat der Auftraggeber EDV-Geräte, -Anlagen oder Software im Einsatz, deren Wartung oder Pflege der Auftragnehmer durch separate Beauftragung übernimmt. Die konkrete zu wartende Anlage oder zu pflegende Software wird im jeweiligen Systemschein bestimmt. Die Systemscheine enthalten das Mengengerüst und weisen die eingesetzten Hard- und/oder Softwarekomponenten.
- 2.2 Die jeweils schriftlich vereinbarten Wartungs- oder Pflegeleistungen werden vom Auftragnehmer grundsätzlich während den beim Auftragnehmer üblichen Arbeitszeiten erbracht, jedoch nicht während bundeseinheitlichen Feiertagen, es sei denn, dies ist ausdrücklich vereinbart. Einsätze außerhalb der regulären Arbeitszeiten, wie an Werktagen zwischen 17:30 Uhr und 08:00 Uhr sowie an Samstagen, Sonn- und Feiertagen, unterliegen den in der jeweils aktuellen **Preisliste** des Auftragnehmers **festgelegten Aufschlägen**.
- 2.3 Art, Ort und Umfang der konkreten Serviceleistungen sowie die Vergütung werden individualvertraglich oder im Systemschein festgelegt. Sofern keine abweichenden Regelungen getroffen wurden, gelten die vorliegenden **AGB Wartungsvertrag**, nachrangig die allgemeinen **AGB**.
- 2.4 Auftragnehmer wird Fehler-/Störungsmeldungen durch den Auftraggeber grundsätzlich innerhalb angemessener Frist bearbeiten.
- 2.5 Ausdrücklich klargestellt wird, dass Auftragnehmer die vertraglichen Serviceleistungen in Ergänzung der Pflegeleistungen des Herstellers erbringt. Ferner installiert Auftragnehmer gegen gesonderte Beauftragung und Vergütung nach den Vorgaben der Hersteller die entsprechenden Updates, Upgrades, Patches oder Bugfixes, haftet aber weder für deren Funktionsfähigkeit oder Geeignetheit zur Fehlerbeseitigung.

3. User Helpdesk

- 3.1 Die Ansprechzeiten des User Helpdesk werden mit jedem Auftraggeber individuell vereinbart.
- 3.2 Störungsmeldungen sind über die Weboberfläche des Auftragnehmers Helpdesk-Systems zu übermitteln.

- 3.3 Für die im Rahmen des Helpdesks erbrachten Beratungs- oder Unterstützungsleistungen haftet Auftragnehmer für die Rechtzeitigkeit und ordnungsgemäße Durchführung, nicht aber für den vom Auftraggeber bezweckten wirtschaftlichen oder sonstigen Leistungserfolg.

4. Software und Know-how

- 4.1 Der Auftraggeber darf etwaige von Auftragnehmer überlassene Software oder Programmteile, Knowhow, die Datenträger oder Dokumentationen im vorgesehenen Umfang selbst für eigene Zwecke benutzen, nicht aber an Dritte weitergeben, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart. Das Eigentum daran und das Recht zur weiteren Verwendung bleiben beim Auftragnehmer oder ihren Lizenzgebern, auch wenn der Auftraggeber Software-Programme oder Know-how-Aufzeichnungen nachträglich ändert. Jede Erweiterung oder Änderung der Software durch den Auftraggeber bedarf die schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers oder dessen Lizenzgeber.
- 4.2 Der Auftraggeber stellt sicher, dass er über die erforderlichen Nutzungsrechte an der verwendeten Software und Hardware verfügt, dass Auftragnehmer durch die vertragsgegenständlichen Unterstützungsleistungen nicht in Rechte des Herstellers eingreift.

5. Mitwirkungspflichten und Verantwortlichkeiten

- 5.1 Sofern nicht individualvertraglich abweichend vereinbart, sind seitens des Auftraggebers insbesondere folgende Leistungen beizustellen bzw. Mitwirkungshandlungen unentgeltlich zu erbringen:
 - Einen fachkundigen Ansprechpartner vor Ort, der sich dem Wartungs- oder Unterstützungspersonal vom Auftragnehmer zur Verfügung hält, und mindestens einen Vertreter.
 - Für Hardware besteht ein Hardwarewartungsvertrag mit dem Hersteller während der gesamten Vereinbarungslaufzeit.
 - Für eingesetzte Software besteht ein entsprechender Softwarewartungsvertrag für die gesamte Laufzeit des Servicevertrags.
 - Anforderung, Prüfung und Abnahme der vom Auftraggeber beauftragten und vom Auftragnehmer erbrachten Dienstleistungen.
 - Termingerechte Bereitstellung aller Unterlagen und Informationen, welche Auftragnehmer zur Ausführung der Arbeiten benötigt.
 - Termingerechte Bereitstellung von Testdaten für Korrektur-, Anpassungs- und/oder Erweiterungsarbeiten.
 - Bereitstellung eines Remote-Zugangs für den Auftragnehmer.
 - Quantitativ und qualitativ funktionierendes Netzwerk.
 - Der erforderliche Platz für die Geräte samt Zubehör sowie die erforderlichen Geräteanschlüsse, wo nötig in klimatisierten Räumen, nach den Spezifikationen des Auftragnehmers.
 - Auftragnehmer muss rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort aufmerksam gemacht werden, soweit sie für die vertragskonforme Leistung von Bedeutung sind.
 - Gewährleistung, dass der Auftragnehmer nach vorheriger Abstimmung freien Zugang zu den Geräten, Datenträgern, Dokumentationen und erforderlichen Räumlichkeiten erhält.
 - Bereitstellung aller erforderlichen Zugangsberechtigungen.
 - Der Auftraggeber teilt Änderungen an den Systemen mit, damit diese entsprechend im Systemschein geändert werden können.
 - Der Auftraggeber ist verantwortlich für ein funktionierendes Backupsystem.
 - Der Auftraggeber trägt die alleinige Verantwortung für die eingesetzten Applikationen.

- 5.2 Im Falle des Auftretens eines Mangels, der unter die Garantie des Herstellers fällt, wird in jedem Falle der Auftraggeber auch dem Auftragnehmer im Hinblick auf die eventuelle Geltendmachung von Garantieansprüchen informieren und über die Handhabung der Garantie durch den Hersteller auf dem Laufenden halten.
- 5.3. Die oben genannten Mitwirkungspflichten stellen wesentliche Vertragspflichten dar. Bei deren Verletzung ist der Auftragnehmer nicht mehr zur Leistungserbringung verpflichtet. Im Falle wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzungen ist der Auftragnehmer berechtigt, den Vertrag sofort, spätestens mit einer Frist von einem Monat zu kündigen.

6. Laufzeit und Kündigung

- 6.1 Sofern die Parteien keine abweichende Vereinbarung über die Vertragslaufzeit treffen, beginnt der Vertrag mit dem Eingang einer schriftlichen Auftragsbestätigung beim Auftraggeber und läuft zunächst für halbes Jahr. Der Vertrag verlängert sich automatisch um weitere 6 Monate, sofern er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit ordentlich gekündigt wird.
- 6.2 Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für Auftragnehmer insbesondere aber nicht ausschließlich dann gegeben, wenn über das Vermögen des Auftraggebers ein Antrag auf Einleitung eines Insolvenzverfahrens gestellt wird bzw. ein solches eingeleitet wird. Darüber hinaus ist Auftragnehmer berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn der Auftraggeber mit der Zahlung der Vergütung um mehr als zwei Monate im Verzug ist.
- 6.3 Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

7. Vergütung

- 7.1 Die Vergütung für die vereinbarten Serviceleistungen, der Umfang der von der pauschalen Vergütung erfassten Leistungen sowie darüber hinaus gesondert zu vergütende Serviceleistungen werden zwischen den Parteien in der jeweiligen Beauftragung festgelegt. Ohne entsprechende Vereinbarung gelten die Leistungsbeschreibungen der einzelnen Servicepakete sowie die jeweils gültige Preisliste vom Auftragnehmer für Leistungen, die von einer pauschalen Vergütung erfasst sind und solche, die darüber hinaus nach Aufwand berechnet werden.
- 7.2 Sofern keine abweichende vorrangige Vereinbarung getroffen wurde, gelten die Bestimmungen der AGB des Auftragnehmers in Bezug auf Preise und Zahlungsbedingungen, insbesondere die Regelungen unter Ziffer 4 der AGB.

8. Haftung Auftragnehmer

- 8.1 Der Umfang der Haftung des Auftragnehmers richtet sich nach den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Auftragnehmers.

9. Geheimhaltung und Datenschutz

- 9.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich wechselseitig, die Ihnen von der jeweils anderen Vertragspartei zugänglich gemachten oder erlangten Informationen über interne oder externe Geschäftsangelegenheiten streng vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben.
- 9.2 Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht für solche Informationen,
 - die zum Zeitpunkt ihrer Übermittlung durch eine Vertragspartei bereits im Besitz der anderen Partei sind und keiner Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen oder

- die einer Partei danach von Dritten bekannt wurden, die diese Informationen weder direkt noch indirekt unter Verletzung einer Geheimhaltungsverpflichtung gegenüber der anderen Partei erhalten haben oder
 - die zum Zeitpunkt ihrer Übermittlung durch eine Partei zum veröffentlichten Stand der Technik gehören oder
 - die danach ohne Zutun der anderen Partei in den öffentlichen Stand der Technik eingehen.
- 9.3 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz zu beachten sowie, soweit möglich, die internen Richtlinien des Auftraggebers einzuhalten. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle leistungserbringenden Mitarbeiter diese Verpflichtungen ebenfalls erfüllen.
 - 9.4 Der Zugang zu und der Zugriff auf die Serversysteme ist mit den jeweils verantwortlichen Mitarbeitern des Auftraggebers abzustimmen. Die Mitarbeiter des Auftragnehmers erhalten vom Auftraggeber eine entsprechende Benutzerkennung sowie ein Passwort für den Login. Die Mitarbeiter des Auftragnehmers verpflichten sich, die Benutzerkennung nicht schriftlich festzuhalten und keinem Dritten mitzuteilen.
 - 9.5. Der Auftragnehmer ist nach Abstimmung mit dem Auftraggeber berechtigt, Dritte mit der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen zu beauftragen. In solchen Fällen ist der Auftragnehmer verpflichtet, den beauftragten Dritten zur Einhaltung der Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrages zu verpflichten.

10. Sonstige Regelungen

- Die allgemeinen Regelungen der AGB des Auftragnehmers, insbesondere hinsichtlich der Änderung der Bedingungen, des Erfüllungsorts, des Gerichtsstands, des anwendbaren Rechts sowie der Gewährleistung, gelten entsprechend und ergänzen diese Vereinbarung.

LENZ IT-Systemhaus, Nikolas Lenz, Mannheim, 08.02.2017