

Besondere Vertragsbedingungen der HuP-SI GmbH („HUP“) für die Wartung und Services für Hardware

1. Allgemeines, Geltungsbereich

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen finden auf alle Vertragsbeziehungen zwischen HUP und dem jeweiligen Kunden im Zusammenhang mit der Wartung von Hardware (z.B. Netzwerkkomponenten, EDV-Systeme wie Server oder PCs und Druck- und Kopiersysteme) Anwendung (nachfolgend „**BV-Wartung**“ genannt) und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen HUP und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Diese BV-Wartung ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HUP („**AGB**“), die neben diesen BV-Wartung Vertragsbestandteil sind.

2. Leistungsumfang

2.1 Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung von HUP ist, dass der Kunde die zu wartende Hardware vertragsgemäß nutzt, insbesondere diese an dem geeigneten Ort und in der festgelegten Umgebung betreibt sowie eine einwandfreie Verkabelung der Hardware vorgenommen hat.

2.2 Gegenstand der von HUP zu erbringenden Leistungen - Wartung und Services für die Hardware - sind Instandhaltungs- und Instandsetzungsmaßnahmen (gemeinsam „**Wartungsleistungen**“ genannt).

2.3 Die von HUP zu erbringenden Wartungsleistungen sowie die zu wartende Hardware ergeben sich im Detail abschließend jeweils aus

- dem HUP IT-Serviceschein Netzwerkbetreuung

(der HUP IT-Serviceschein Druck- und Kopiersysteme und der HUP IT-Serviceschein Netzwerkbetreuung werden zusammen auch „**HUP Wartungsschein**“ genannt). Mit Abschluss des HUP Wartungsscheins kommt zwischen dem Kunden und der HUP ein Wartungsvertrag zustande.

HUP erbringt Wartungsleistungen nur während ihrer üblichen Geschäftszeiten montags bis freitags von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ, außer an den gesetzlichen Feiertagen des Bundeslandes Niedersachsen sowie des 24.12. und 31.12 (nachfolgend als „**Servicezeit**“ bezeichnet).

Beinhalten die Wartungsleistungen eine Telefonhotline, wird HUP den Kunden telefonische Hilfe bei Störungen in deutscher Sprache gewähren. Die Hotline ist während der Servicezeit erreichbar. Beinhalten die Wartungsleistungen einen IT-Service, steht dieser während der Servicezeit dem Kunden zur Verfügung.

Vom Leistungsumfang nicht umfasst, ist die Unterstützung bei der Behebung von solchen Störungen an EDV-Systemen, die durch vom Kunden zu vertretende äußere Einwirkungen, wie z.B. Bedienungsfehler, Viren und Trojaner bzw. die durch Komponenten verursacht werden, die nicht im HUP IT-Wartungsschein aufgeführt sind. Die Behebung solcher Störungen kann mit HUP gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden.

Zur Erbringung der Wartungsleistungen wird HUP für die Laufzeit dieses Vertrages Ersatzmaterialien bzw. Austauschkomponenten für die zu wartende Hardware vorhalten, es sei denn, die auszutauschenden Materialien bzw. Komponenten sind auf dem deutschen Markt nicht mehr verfügbar. Eine Bevorratung solcher Materialien und Komponenten durch die HUP ist ausgeschlossen.

Art und Weise der Erbringung der Wartungsleistungen stehen im billigen Ermessen von HUP. Die Wartungsleistungen können auch und in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen, es sei denn, dies ist ihm nicht zumutbar.

2.4 Außerhalb der Servicezeit erbringt HUP auf Wunsch des Kunden weitergehende Wartungsleistungen auf Basis gesonderter Vereinbarung und Vergütung.

3. Instandsetzung

3.1 Gegenstand der Instandsetzungsmaßnahmen ist die Beseitigung bzw. Behebung von Fehlern und Störungen, Ausfällen der Hardware sowie sonstiger Probleme („**Störungen**“).

3.2 HUP wird vom Kunden gemeldete Störungen innerhalb der Servicezeiten in angemessener Frist beheben. Unterbleibt eine vom Kunden gemäß Ziffer 6.1 mitzuteilende nachvollziehbare Störungsbeschreibung, wird HUP den Kunden auf die Mängel der Störungsbeschreibung hinweisen und nach Eingang einer ausreichenden Störungsbeschreibung einen neuen Zeitrahmen für die Störungsbehebung nennen.

3.3 Gestaltet sich die Störungsbeseitigung aufwendiger als angenommen, ist HUP berechtigt, dem Kunden eine Ersatz- oder Umgehungslösung zur Verfügung zu stellen. Ein Anspruch des Kunden auf Beistellung von Ersatz-Hardware besteht nicht.

3.4 Die Pflicht zur Leistung von Instandsetzungsmaßnahmen sowie der Stellung einer Ersatz- oder Umgehungslösung entfällt, wenn sich die Störung nicht oder nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand beseitigen lässt. Als unverhältnismäßig gilt ein Aufwand, der die jährliche Gegenleistung für die betroffenen Wartungsleistungen übersteigt. In diesem Fall ist der Kunde zur außerordentlichen Kündigung des Wartungsvertrages aus wichtigem Grund berechtigt.

4. Instandhaltung

4.1 Gegenstand der Instandhaltungsmaßnahmen, sind Arbeiten, die der Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Hardware durch Pflege dienen sowie der Austausch defekter oder nicht mehr sicher funktionsfähiger Verschleißteile.

4.2 HUP führt eine vorbeugende Inspektion oder Wartung im Rahmen von Maßnahmen der Instandsetzung mindestens einmal jährlich durch.

5. Abnahme

5.1 Der Kunde bestätigt HUP jede einzelne erbrachte Wartungsleistung durch Abzeichnung eines von HUP vorgelegten Arbeitsnachweises. Der Kunde wird die erbrachte Wartungsleistung hiernach unverzüglich testen und die Abnahme erklären, wenn die Wartungsleistung einwandfrei erbracht wurde oder keine wesentlichen Mängel vorliegen. Festgestellte Mängel wird der Kunde unverzüglich schriftlich rügen.

5.2 Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn seit der Erbringung der jeweiligen Wartungsleistung zwei (2) Wochen vergangen sind und der Kunde die Abnahme innerhalb dieses Zeitraums aus einem anderen Grund, als wegen eines HUP angezeigten Mangels, der die Nutzung der Hardware unmöglich macht oder wesentlich beeinträchtigt, unterlassen hat. HUP weist den Kunden auf die Bedeutung eines solchen Stillschweigens im Arbeitsnachweis hin.

6. Pflichten des Kunden

6.1 Der Kunde wird HUP bei der Erfüllung der Wartungsleistungen auf eigene Kosten angemessen unterstützen. Der Kunde wird insbesondere

- während der Vertragslaufzeit einen Ansprechpartner benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
- bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die Hardware sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und HUP einen Störungsbericht unter Angabe von für die Störungsbehebung zweckdienlichen Informationen zur Verfügung zu stellen;
- HUP bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von HUP beauftragten Mitarbeitern anhalten;
- den für die Durchführung der Wartungsleistungen vom HUP beauftragten Mitarbeitern (während der normalen Bürozeiten des Kunden) Zugang zu der Hardware gewähren;
- während der Laufzeit des Wartungsvertrages regelmäßig, mindestens arbeitstäglich alle Daten in maschinenlesbarer Form sichern und die Sicherungskopien extern aufbewahren, um eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand zu ermöglichen sowie den von HUP eingesetzten Mitarbeitern freien Zugang zu der Hardware und allen erforderlichen technischen Einrichtungen gewähren;
- auf die Hardware, die im HUP Wartungsschein genannt ist, keine Anwendungssoftware einspielen, es sei denn, dass diese nicht zu Veränderungen in den Systemdateien führt. Ausgenommen hiervon sind Programmupdates sowie die automatischen Windows und Office Updates;
- für aktiven Virenschutz sorgen;
- keinen Austausch von Verschleißteilen durch Dritte vornehmen, bzw. ohne schriftliche Bestätigung von HUP vornehmen lassen;
- Änderungen der Betriebsbedingungen, wie z.B. des Aufstellungsorts der Hardware dokumentieren und diese HUP rechtzeitig schriftlich mitteilen;
- Die erforderlichen Arbeits- und Aufenthaltsräume, Heizung, Beleuchtung, Betriebskraft, Wasser einschließlich der erforderlichen Anschlüsse bereitstellen.

6.2 Kann eine Wartungsleistung aus Gründen, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, nicht oder nur verspätet durchgeführt werden, insbesondere (i) weil die unter Ziffer 6.1 genannten Pflichten des Kunden nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erbracht wurden oder (ii) die durch den Kunden gemeldete Störung der Hardware nicht besteht bzw. bei dem Vor-Ort-Service des IT Service tatsächlich nicht aufgetreten ist oder (iii) der Kunde einen Termin mit dem IT Service versäumt hat, ist HUP berechtigt, dem Kunden den hierdurch verursachten Aufwand gesondert in Rechnung zu stellen.

7. Vergütung und Zahlungsbedingungen

7.1 Die Vergütung für die Wartungsleistungen ist im jeweiligen HUP Wartungsschein festgelegt. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Betriebsmittel und Verbrauchsmaterialien sind von der Vergütung nicht erfasst und werden gesondert in Rechnung gestellt.

7.2 Bei Wartungsleistungen für Druck- und Kopiersysteme sind Reparaturarbeiten, Material und sonstige Instandsetzungen, die nicht auf den normalen Verschleiß durch Benutzung der Geräte zurückzuführen sind, nicht von der Vergütung erfasst und werden gesondert in Rechnung gestellt.

7.3 Soweit im HUP Wartungsschein keine abweichende Regelung getroffen ist, ist die zu zahlende Wartungsgebühr quartalsweise im Voraus zahlbar und wird jeweils acht (8) Tage nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Soweit dies mit dem Kunden vereinbart ist, wird die Wartungsgebühr zu Beginn eines jeden Quartals vom Konto des Kunden abgebucht. Die Wartungsgebühr ist unabhängig davon zu zahlen, ob und wie oft die Wartungsleistungen vom Kunden in Anspruch genommen werden.

7.4 HUP ist berechtigt, die Wartungsgebühr mit einer schriftlichen Ankündigung von drei (3) Monaten zu Beginn eines Vierteljahres anzupassen. Eine solche Anpassung ist jedoch frühestens zwölf (12) Monate nach Abschluss des Wartungsvertrages zulässig und darf die Vergütung des vorausgehenden zwölf (12)-Monats-Zeitraums nicht um mehr als 10% übersteigen. Soweit eine Erhöhung der Vergütung von mehr als 7,5% des vorausgehenden zwölf (12)-Monats-Zeitraums erfolgt, kann der Kunde den Wartungsvertrag schriftlich mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.

8. Laufzeit, Kündigung

8.1 Die Laufzeit des Wartungsvertrages ergibt sich aus dem jeweiligen HUP Wartungsschein. Soweit in einem HUP Wartungsschein nichts Abweichendes vereinbart worden ist, beträgt die Laufzeit des Wartungsvertrags ein (1) Jahr und verlängert sich jeweils um ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten vor Ablauf eines Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird. Die Schriftform wird durch E-Mail nicht gewahrt.

8.2 Ein wichtiger Grund, der HUP zur Kündigung des Wartungsvertrags berechtigt, liegt insbesondere dann vor,

- wenn der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist;
- mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von HUP nicht abstellt.

8.3 Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch HUP behält HUP den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz in Höhe der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung verlangen, zu dem der Kunde den Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass HUP ein niedrigerer Schaden entstanden ist.

9. Schlussbestimmungen, Geltung der HUP AGB

9.1 Die Abtretung von Rechten des Kunden aus der Vertragsbeziehung mit HUP ist nur mit vorheriger Zustimmung von HUP zulässig.

9.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieser BV-Wartung unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung soll eine Bestimmung als vereinbart gelten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Gleiches gilt für den Fall, dass diese BV-Wartung lückenhaft ist.

9.3 Änderungen und Ergänzungen dieser BV-Wartung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen des Schriftformerfordernisses. Das Schriftformerfordernis wird durch E-Mail nicht gewahrt. Nebenabreden und besondere Vereinbarungen bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch HUP.

9.4 Soweit in diesen BV-Wartung keine abweichende Regelung getroffen ist, finden ergänzend die AGB von HUP Anwendung.