

## Besondere Vertragsbedingungen für die Wartung von Hardware und Pflege von Software

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der DATAreform GmbH über die Wartung von Hardware und die Pflege von Software im unternehmerischen Rechtsverkehr.

### I. Unsere Leistungspflichten

1. Im Rahmen der Wartung von Hardware und Pflege von Software bemühen wir uns um die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit der Anlagen und Programme während der Laufzeit der Wartungs- und Pflegevereinbarung an den im Vertrag bezeichneten Geräten und Programmen, soweit dies technisch machbar ist.
2. Wartung der Hardware erfolgt durch Beseitigung von Funktionsbeeinträchtigungen und Austausch von defekten Bauteilen und/oder Geräten nach Ziff. IV.
3. Pflege von Software bedeutet Bereitstellung aller von uns erstellten oder von Drittanbietern veröffentlichten Upgrades, Updates, Patches und Programmversionen in der jeweils neusten erworbenen Fassung sowie Installation durch uns zu einem nach unserem Ermessen zu bestimmenden Zeitpunkt. Eine Pflicht zur Weiterentwicklung der Software, Bereitstellung von Updates und Erstellung besonderer Programmlösungen besteht jedoch nicht. Gepflegt wird jeweils die aktuelle Version der Software.
4. Support bedeutet bedarfsweise fernmündliche Übermittlung von Tipps und Tricks für die Software und von Hilfen bei Problemlösungen sowie die Unterstützung bei der Installation der Software. Dem Kunden steht hierfür während der Betriebszeiten nach Ziff. IV.2 unsere Servicehotline zur Verfügung. Der Kunde hat bei Anruf seine Kundennummer bereit zu halten. Eine vertragliche Pflicht zur Lösung aller denkbaren Probleme können wir nicht eingehen. Wir werden uns aber bemühen, Sie nach Kräften zu unterstützen.
5. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass wir im Rahmen von Wartung und Pflege nicht den Erfolg, also ständige Funktionsfähigkeit und Freiheit der Anlage von Funktionsstörungen versprechen können, da dies auch von Faktoren abhängen kann, die außerhalb unserer Einflussmöglichkeiten liegen. Insoweit ist unsere Verpflichtung auf die Ursachensuche einer Funktionsstörung und die Aktualisierung der Software beschränkt. Es handelt sich also um eine Dienstleistung, 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.
6. Die Auswahl jedweder Tätigkeit liegt in unserem freien Ermessen. Dabei werden wir stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne dass damit zugesagt, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.
7. In Fällen höherer Gewalt und von uns nicht zu vertretenden Behinderungen, z. B. bei Arbeitseinstellungen, Arbeitsunfällen, Beschaffungsschwierigkeiten, Lieferungs- und Leistungsverzug von Zulieferern, behördlichen Eingriffen usw. verlängern sich Termine und Fristen für die Ausführung unserer Leistungen angemessen. Dem Kunden steht in diesen Fällen das Recht zu, den Vertrag zu kündigen. Er hat jedoch die bis dahin angefallenen Arbeiten, Kosten und Materialien zu vergüten.
8. Bei Überschreiten angegebener Termine in anderen Fällen kann der Kunde nur zurücktreten, wenn er uns zuvor eine angemessene Nachfrist in schriftlicher Form gesetzt hat und die Übrigen die gesetzlichen Voraussetzungen für ein Rücktrittsrecht vorliegen.

### II. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Da selbst Originalsoftware von namhaften Herstellern vereinzelt mit Viren infiziert ist, hat der Kunde stets auf eigene Rechnung für aktuellen und umfassenden Virenschutz zu sorgen.
2. Der Kunde hat schon vor der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software sowie zusätzlich vor jedem Zugang, den er uns zu seinem System einräumt, sei es vor Ort und im Wege der Fernwartung, für eine vollständige Sicherung aller auf seinem System befindlichen Daten zu sorgen. Außerdem ist es Obliegenheit des Kunden, während der gesamten Vertragsdauer für eine ausreichende, tägliche Sicherung seiner Daten auf externen Speichermedien zu sorgen. Die Einrichtung und Kontrolle der Datensicherung ist keine Nebenpflicht für uns. Eine Pflicht für uns, Datensicherungsmaßnahmen zu betreiben, bevor wir auf das System des Kunden zugreifen, besteht nicht, es sei denn, dies wurde schriftlich vereinbart.
3. Der Kunde hat uns auf eigene Rechnung Zugang zu seinen Rechnern, deren Wartung wir schulden oder auf denen die zu pflegende Software produziert, zu verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bei Anlieferung und bei anderen Servicemaßnahmen durch uns vom Kunden bereit zu halten und auf unsere Aufforderung hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder uns schriftlich auszuhändigen. Alle Rechner, auf denen die Software oder Hardware zu installieren sind, müssen in der Lage sein, auf USB-Datenträger und DVDs zuzugreifen und mit einem Internetzugang ausgestattet sein.

### III. Fernwartungssoftware

Die Fernwartungssoftware ermöglicht die zeitnahe Problemlösung durch Techniker von DATAreform aus der Ferne über eine nach dem üblichen Standard gesicherte Internetverbindung. Die Maus und Tastatur des Anfragenden kann hier aus der Ferne gesteuert werden. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass DATAreform diese Fernwartungssoftware installiert und über diese Möglichkeit Zugriff auf die Systemeinstellungen nehmen und auf sämtliche Daten zugreifen kann. DATAreform versichert, diesen Zugang mit hoher Sorgfalt zu verwalten und versichert weiterhin, sämtliche in Kontakt mit den Systemen des Kunden kommenden Mitarbeiter im Hinblick auf die Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes BDSG zu verpflichten.

## IV. Service Level Agreement

1. Im Falle einer Funktionsstörung werden wir während der Vertragslaufzeit die Funktionsfähigkeit wieder herstellen. Die Beseitigung der Funktionsstörung durch uns erfolgt nach unserem Ermessen durch Vor-Ort-Service oder im Wege der Fernwartung über Datenfernverbindungen.
2. Für den Service richten wir einen Helpdesk ein, der während der gewöhnlichen Betriebszeiten des jeweiligen Standorts an Werktagen mit fachlich qualifizierten und erfahrenen Mitarbeitern besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Betriebszeiten jederzeit eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden.
3. Um die zu erbringenden Leistungen hinsichtlich Art, Umfang und Qualität für den Kunden transparent zu machen, gelten folgende Service Level, die nach unserem Ermessen auf der Einordnung auftretender Funktionsbeeinträchtigungen in folgende Kategorien beruhen:

Fehlerklasse	Problembeschreibung	Reaktionszeit
1: gravierender Fehler (alles steht, kein Arbeiten möglich)	Die zweckmäßige wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Benutzer ist nicht arbeitsfähig.	4 Stunden innerhalb der Betriebszeit
2: Funktionsunterbrechung (wichtige Funktion geht nicht bzw. arbeitet völlig falsch, System ist im Übrigen aber benutzbar, z.B. zu Auskunftszwecken)	Die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung ist nur stark eingeschränkt wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar. Der Benutzer ist in seiner Arbeit eingeschränkt	8 Stunden innerhalb der Betriebszeit
3: Funktionsfähigkeit eingeschränkt (ein Programm ist fehlerhaft, der Fehler ist umgehbar und sollte alsbald behoben werden, insbesondere wegen eventueller Folgefehler)	Die Anwendung ist bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar	3 Tage
4: Schwächen (die Beeinträchtigung ist gering; es liegt zwar ein Fehler vor, mit dem Programm kann aber im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden)	Die Anwendung ist ohne Einschränkung einsetzbar. Die Arbeitsergebnisse sind brauchbar	2 Wochen

4. Tritt ein Fehler auf, haben wir innerhalb der Betriebszeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden zu reagieren. Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.
5. Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden an unserem Helpdesk per Telefon oder E-Mail.
6. Außerhalb der Betriebszeiten kann der Kunde Calls nur über die telefonische Rufbereitschaft einleiten. Werden Calls außerhalb der betreuten Betriebszeiten über Web, E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauf folgenden betreuten Betriebszeiten als erfolgt. Der Kunde kann außerhalb der Betriebszeiten nach Wahl auch Leistungen gegen zusätzliche Vergütung in Anspruch nehmen. Hierauf und über die Höhe werden wir ihn vor Eintritt zusätzlicher Kosten telefonisch hinweisen.
7. Jede Fehlermeldung muss folgende Mindestangaben enthalten:
  - Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung;
  - Zeitpunkt der ersten Feststellung;
  - Beschreibung der Arbeitssituation bei der ersten Feststellung sowie bei evtl. weiterem Auftreten.
  - Wer ist davon betroffen?
  - Wurde eine vorher eine Veränderung am System vorgenommen? Wenn ja, welche?
8. Jede Fehlermeldung soll darüber hinaus folgende Angaben enthalten:
  - Vorschlag des Kunden für die Einordnung in eine der Fehlerklassen;
  - Beschreibung einer Bedienungssituation (inkl. Angabe des Bedienungsgerätes), bei der die Funktionsbeeinträchtigung auftritt
9. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von uns den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.
10. Stellt sich bei der Fehlerbeseitigung heraus, dass der Fehler auf Umstände zurück zu führen ist, die außerhalb unseres Verantwortungsbereiches liegen, zu welchem auch die Funktionstüchtigkeit der Mietgegenstände zählt, insbesondere auf wiederholte Fehlbedienung des Kunden oder schuldhaft Systemveränderungen, ist unser Aufwand nach unserer aktuellen Preisliste vom Kunden gesondert zu vergüten.
11. Das gleiche gilt, wenn der Fehler auf eine Funktionsstörung zurück zu führen ist, die an einem Hardwareprodukt oder einem Programm auftritt, die nicht der Wartung und Pflege durch uns unterliegt.

12. Die Abrechnung des Aufwandes erfolgt nach Zeit laut Preisliste. Fahrtkosten für Vor-Ort-Service werden nach Preisliste vergütet.
13. Ist nach unserer Einschätzung zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Softwareprodukten oder Hardwarekomponenten 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 bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben.

## V. Laufzeit

1. Mietverträge, für die eine feste Vertragslaufzeit oder eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde, sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablaufzeitpunkt kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr.
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 trotz vorheriger Abmahnung erheblich verletzt.
3. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

## VI. Preise und Zahlung

1. Wir sind berechtigt, die monatlichen Entgelte ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft zu erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier Monate nach Abschluss des Vertrages. Die Erhöhung von Preisen für Vertragsbestandteile ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens vier Monate vereinbart waren.
2. Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine höherwertige Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolgt die Auswahl der höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („upgrade“), werden die bereits bezahlten Entgelte anteilig verrechnet.
3. Ist der Kunde mit mehr als einer fälligen Rate in Rückstand, sind wir berechtigt, ihm den Zugriff auf die vereinbarte Leistung zu sperren bzw. die Leistung zu verweigern. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatliche Vergütung zu leisten. Holt der Kunde innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit die Zahlung nach, räumen wir ihm den Zugang zu unserer Leistung unverzüglich wieder ein.
4. Kommt der Kunde mit mehr als einer Rate bzw. Zahlung der Produkte und Leistungen in nicht unerheblichem Maße in Rückstand, sind wir berechtigt, den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
5. Ist ein Vertrag mit Kontingentstunden geschlossen worden, verfallen die nicht in Anspruch genommenen Kontingentstunden am Ende des Abrechnungszyklus.

## VII. Mängelhaftung

Der Kunde muss die unsere Leistungen unverzüglich und fortlaufend auf Mängel prüfen und uns die Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich in reproduzierbarer Weise mitteilen.

## VIII. Gesetzliche Haftung

1. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf unseren Servern gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Datensicherung auf unseren Servern ist nicht ausreichend, um diese Obliegenheit zu erfüllen. Wir übernehmen keine Haftung für verloren gegangene Datenbestände und hieraus resultierende Folgeschäden, die über den Aufwand hinausgeht, der durch die Rücksicherung vorhandener Sicherungskopie hinaus geht.
2. Der Kunde trägt für seine Systeme die alleinige Verantwortung für alle Sicherheitsmaßnahmen incl. Virenschutz, Datensicherung, Firewall-Konfiguration und das Einspielen von Sicherheitsupdates.
3. Soweit der Kunde Urheberrechtsverletzungen oder sonstige Rechtsverletzungen zulasten Dritter begeht oder zulässt, haftet er uns gegenüber unbeschränkt für die Inanspruchnahme durch Dritte. Der Kunde stellt uns auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die auf solche Rechtsverletzungen begründet werden. Der Kunde unterstützt uns im erforderlichen Umfang bei der Rechtsverteidigung und trägt auch die hierbei für uns anfallenden Kosten.

## IX. Sonstiges

1. Die Auswahl unserer Mitarbeiter für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Dienstleistungen steht in unserem Ermessen. Hierbei orientieren wir uns insbesondere an der fachlichen Qualifikation für die jeweilige Tätigkeit. Die Auswahl hat insbesondere keine Auswirkung auf die Höhe der vertraglich vereinbarten Vergütung.
2. Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.

Fa. DATAreform GmbH · Stand: Januar 2019