

Vertragsbedingungen der logic-base GmbH für die Wartung von Hardware („AGB-Wartung-Hardware“)

1. Allgemeines, Geltungsbereich

Die nachstehenden Vertragsbedingungen der logic-base GmbH für die Wartung von Hardware („AGB-Wartung-Hardware“) finden auf alle Vertragsbeziehungen zum Kunden im Zusammenhang mit abgeschlossenen Dauer-Wartungsverträgen von Hardware Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen der logic-base GmbH und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist. Die AGB-Wartung-Hardware ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der logic-base GmbH („AGB-Allgemein“). Die Geltung etwaiger AGB des Kunden ist ausgeschlossen.

2. Wartungsleistung

2.1 Die logic-base GmbH erbringt gemäss den für das jeweilige zu wartende Gerät/Anlage festgelegten Richtlinien (im Hardwarewartungs- und Supportvertrag näher definiert), die vorbeugende Wartung durch regelmäßige, zum Teil von der Nutzungsintensität seitens des Kunden abhängige Wartungs- bzw. Servicearbeiten.

2.2 Im Falle eines auftretenden Fehlers bzw. einer durch Fehler der Hardware oder der Wartungsleistungen nach 2.1 verursachten Störungen, die nicht nach anderen Regelungen dieser Bedingungen ausgeschlossen sind (siehe 8.), erbringt die logic-base GmbH die Wiederinstandsetzung durch Beseitigung der Fehler und Störungen.

2.3 Erbringung der vorbeugenden Wartung

Soweit nicht die Leistungen der vorbeugenden Wartung -2.1- anlässlich von Arbeiten nach -2.2- ohnehin durchgeführt werden, wird die logic-base GmbH die regelmäßig bzw. nutzungsabhängig zu erbringenden Instandhaltungsleistungen durchführen.

2.4 Unterstützt durch geeignete technische und Telekommunikations-einrichtungen (Fernwartung) wird die logic-base GmbH periodisch und fallweise bei Meldung von Fehlern und Störungen mit einem geeigneten Diagnosesystem den Zustand der Geräte / Anlage des Kunden ermitteln und analysieren. Dies dient vor allem dazu, die Bearbeitungs- und Reaktionszeiten möglichst kurz zu halten und die geeigneten Ersatzteile zu den Wartungsarbeiten vor Ort mitzubringen.

3. Beseitigung, Beseitigungszeit

Die logic-base GmbH wird nach 2. zu bearbeitende Fehler- / Störungsmeldungen innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen. Wünscht der Kunde eine feste, bestimmte Beseitigungszeit, so legen die Vertragspartner dies im Wartungsschein in einer gesonderten Rubrik fest und berücksichtigen dies auch bei der Vergütung.

4. Fehler/Störungen

Fehler bzw. Störungen sind solche, die der Hardware anhaften bzw. sich an dieser zeigen, ohne das einer der Fälle der Einwirkung von außen, wie in 8. beschrieben, vorliegt.

5. Haftungsausschluss

logic-base GmbH haftet nicht wenn die Ersatzteile nicht verfügbar sind. Insoweit übernimmt die logic-base GmbH ausdrücklich kein Beschaffungsrisiko.

6. Servicebereitschaft

Während der normalen betriebsgewöhnlichen Arbeitszeit, derzeit von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr und von 13:00 Uhr bis 18:00 Uhr von Montag bis Freitag ist bei der logic-base GmbH eine Wartungsbereitschaft, genannt Servicebereitschaft, eingerichtet und telefonisch sowie per Fax erreichbar. Aufgrund der Meldungen des Kunden löst diese Wartungsbereitschaft nach grober Sichtung der Meldung die geeignete Reaktion seitens der logic-base GmbH aus. Die Reaktionszeit ist die Zeit zwischen dem Eingang der Meldung des Kunden und dem Beginn der Leistungen zur Fehler- bzw. Störungsbeseitigung.

7. Beseitigungs-/Reaktionszeit

7.1 Die Vertragspartner können auch eine genaue Beseitigungszeit im Hardwarewartungs- und Supportvertrag festhalten und die dazu entsprechende Vergütung festlegen. Die Beseitigungszeit ermittelt sich jeweils über die betriebsgewöhnliche Arbeitszeit der logic-base GmbH. Soll die Bearbeitungszeit auch außerhalb der betriebsgewöhnlichen Arbeitszeit gelten, so ist dies zusätzlich ausdrücklich im Hardwarewartungs- und Supportvertrag festzulegen

und zusätzlich zu vergüten. In diesen Fällen steht dann die Servicebereitschaft auch außerhalb der normalen Arbeitszeit innerhalb der im Wartungsschein festgelegten Zeit zur Verfügung und die Reaktions- und Beseitigungszeit ermittelt sich auch bezogen auf diese außergewöhnliche Betriebszeit.

7.2 Ist im Wartungsschein eine Reaktionszeit vereinbart, ist die logic-base GmbH verpflichtet, innerhalb dieser genannten Zeit nach Eingang der Fehlermeldung mit der Bearbeitung des Fehlers zu beginnen und die Fehlerbeseitigungsarbeiten ununterbrochen bis zur Behebung des Fehlers fortzusetzen. Die Fehlerbehebungsarbeiten erfolgen jeweils während der betriebsüblichen Arbeitszeiten von logic-base GmbH zwischen 09:00 Uhr und 12:00 Uhr und von 13:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Geht daher eine Fehlermeldung um 16:00 Uhr ein und ist eine Reaktionszeit von 4 Stunden vereinbart, muss die logic-base GmbH spätestens am nächsten Morgen um 11:00 Uhr mit den Fehlerbeseitigungsarbeiten begonnen haben.

8. Nicht eingeschlossene Leistungen

8.1 Die Kosten der Ersatzteile trägt der Kunde.

8.2 Die Aufnahme weiterer, zusätzlicher Hardware in den Wartungsvertrag durch Ergänzung des Hardwarewartungs- und Supportvertrages, die nicht neu und nicht von der logic-base GmbH selbst geprüft ist, (etwa im Rahmen einer Lieferung), sogenannte „Aufnahmeinspektion“.

8.3 Die logic-base GmbH schuldet dem Kunden nicht die Bereitstellung einer Ausweicheanlage. Gelingt jedoch der logic-base GmbH eine Fehler- oder Störungsbeseitigung beim Kunden nicht, die sich besonders gravierend beim Kunden auswirkt, etwa indem das ganze System für den Kunden nicht nutzbar ist, ist die logic-base GmbH berechtigt, dem Kunden eine Ausweicheanlage zur Verfügung zu stellen, wenn dies für die logic-base GmbH zumutbar ist.

8.4 Nicht zu den Fehlern bzw. Störungen nach 2.2 gehören höhere Gewalt und sonstige äußere Einwirkungen durch Umwelt und Gewalteinfluß, unsachgemäße Behandlung, ungewöhnliche Belastung, Anschluß zusätzlichen, ungeeigneten Geräts, nicht einvernehmlich zwischen den Vertragspartnern festgelegte Änderungen durch den Kunden, insbesondere hinsichtlich der Aufstellung und des Aufstellungsortes sowie sonstige erhöhte Abnutzungen, insbesondere Nutzung durch mehr als eine Schicht.

8.5. Nicht im Wartungsvertrag enthaltene Leistungen:

- Änderung der Konfiguration und/oder des Aufstellungsortes
- Lieferung des Betriebssystems und dessen Updates
- Lieferung von Software
- Kundenindividuelle Anpassungen
- Schulung

8.6 Die logic-base GmbH ersetzt nach gesondertem Auftrag des Auftraggebers Verschleiß- und Verbrauchsteile bzw. -stoffe aufgrund gesonderter Bestellung gem. der jeweils aktuellen Preisliste der logic-base GmbH.

9. Vergütung, Fälligkeit

9.1 Die Vergütung erfolgt für die Leistungen pauschal. Die Höhe der Vergütung ist im Hardwarewartungs- und Supportvertrag festgelegt in Abhängigkeit von den gewählten Leistungsmerkmalen ausgewiesen. Sie bezieht sich der Höhe nach auf den auf einen Kalendermonat entfallenden Betrag. Der Beginn der Vergütungspflicht fällt mit dem Beginn der Leistungspflicht hinsichtlich des Anfalls der Pauschale zusammen. Die Pauschale ist für 1 Jahr im Voraus fällig. Zusätzliche Leistungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserhalt durch den Kunden ohne Abzug zur Zahlung fällig.

9.2 Die logic-base GmbH ist berechtigt, sowohl die Vergütungspauschale als auch seine für sonstige Leistungen geltenden Sätze mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zu ändern, insbesondere zu erhöhen. Erstmals darf die logic-base GmbH diese Erhöhung zum Ende des Vertragsjahres aussprechen. Beträgt die Erhöhung mehr als 10% bezogen auf den Vergleichszeitraum der bisher geltenden Pauschale und sonstigen Vergütungssätze, hat der Kunde das Recht, diesen Wartungsvertrag

Vertragsbedingungen der logic-base GmbH für die Wartung von Hardware („AGB-Wartung-Hardware“)

mit einer außerordentlichen Kündigungsfrist von einem Kalendermonat, gerechnet ab Mitteilung des Erhöhungsverlangens, zu kündigen mit Wirkung zum Ende des Vertragsjahres.

9.3 Höhere Vergütung bei Änderung des Aufstellungsortes

Die Berechnung der Vergütung bzw. deren Festlegung geht von dem im Hardware Wartungs- und Supportvertrag angegebenen Aufstellungsort und der dortigen Konfiguration aus. Bei Veränderung des Aufstellungsortes und der Art der Aufstellung ohne ausdrückliche Vereinbarung mit der logic-base GmbH, wozu auch eine eventuelle Beauftragung von der logic-base GmbH mit

der De- und Neuinstallation durch die logic-base GmbH gehört, werden wir von der Leistung frei, jedoch nicht der Kunde von seiner Vergütungspflicht. Wünscht der Kunde dennoch die weitere Ausführung der Leistungen durch die logic-base GmbH, ist diese, soweit ihr dies zumutbar ist, verpflichtet, diese Leistungen zu erbringen, kann dies jedoch von der Zahlung eines angemessenen höheren Entgelts abhängig machen.

10. Dauer, Kündigung

10.1 Der Beginn der Wartungspflicht durch logic-base GmbH wird im Hardwarewartungs- und Supportvertrag einvernehmlich festgelegt.

10.2 Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von 1 Jahr. Das Vertragsjahr ist das Kalenderjahr. Das Jahr des Beginns des Vertrages gilt als Rumpfsjahr und nicht als Vertragsjahr. Nach dem Ende des 1. vollen Vertragsjahres verlängert sich der Vertrag jährlich automatisch, um jeweils ein weiteres Jahr.

10.3 Der Vertrag kann von jedem der beiden Vertragspartner ordentlich mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals zum Ende des ersten vollen Vertragsjahres.

Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt von vorstehenden Regelungen unberührt. Wurde der Vertrag nicht bzw. nicht rechtzeitig gekündigt, verlängert er sich jeweils wieder um ein weiteres Kalenderjahr, ohne daß es einer gesonderten Vereinbarung hierzu bedarf.

10.4 Die logic-base GmbH kann auch eine Teilkündigung aussprechen für in sich abgeschlossene Teile der Anlage, wenn dies dem Kunden zumutbar ist.

Die logic-base GmbH hat ein Sonderkündigungsrecht mit Frist von 1 Monat zum Quartalsende für den Fall, das sie nicht mehr trotz ordnungsgemäßer Eindeckung die nötigen Ersatzteile bekommt.

11. Änderungen durch den Kunden

Änderungen seitens des Kunden bei dem Wartungsvertrag unterliegenden Anlage/Geräten, auch die Aufgabe der Nutzung der Geräte insgesamt oder die Auswechslung der Hardware als Ganzes oder in Teilen entbindet den Kunden nicht von der Zahlpflicht.

12. Mitwirkungen des Kunden/Auftraggebers

12.1 Der Kunde wird die logic-base GmbH bei der Wartung und Analyse, Bearbeitung und Behebung von Fehlern und Störungen unterstützen und dabei Raum, Maschinen und Maschinenzeit, Personal und Unterlagen in erforderlichem Umfang kostenfrei zur Verfügung stellen. Im Bedarfsfalle stellt der Kunde auch die nötige Rechnerzeit zur Verfügung.

12.2 Der Kunde ist verpflichtet, für die Arbeiten der logic-base GmbH im Rahmen von deren Leistungen die für die Ferndiagnose erforderlichen Einrichtungen betriebsbereit zu erhalten und zu unterhalten.

12.3 Der Kunde verpflichtet sich, etwaige Fehler oder Störungen vorab telefonisch und im Bedarfsfalle auch folgend per Fax an die logic-base GmbH zu melden und zwecks besserer Nachvollziehbarkeit die näheren Umstände auch in einem Logbuch - das auch elektronisch geführt werden kann - einzutragen. In diesem werden dann auch die Leistungen der logic-base GmbH eingetragen.

12.4 Es ist Sache des Kunden, in Abhängigkeit von der Bedeutung der Funktionsfähigkeit seines EDV-Systems für eine geeignete Datensicherung zu sorgen. Diese betrifft sowohl die Programme als auch die Daten des Kunden. Werden dem Kunden anstehende Störungs- und Fehlerbeseitigungsarbeiten der logic-base GmbH

bekannt, wird er jeweils prüfen, ob eine aktuelle Datensicherung gegeben ist, andernfalls noch nach Möglichkeit dafür sorgen. Auch die Überprüfung der Datensicherung ist Sache des Kunden (ob diese also funktionsfähig ist und brauchbare Ergebnisse erzielt). Die Pflicht zur Datensicherung entfällt lediglich dann, wenn sich aus den Richtlinien des Hardware- und Supportvertrages ergibt, dass die logic-base GmbH verpflichtet ist, die Datensicherung für das gesamte System selbständig durchzuführen.

13. Bestätigung der Leistungen der logic-base GmbH

Der Kunde wird die Leistungen der logic-base GmbH, sofern die logic-base GmbH mit ihren Mitarbeitern vor Ort beim Kunden tätig wird, hinsichtlich der Ausführung bestätigen, auf dem hierfür von der logic-base GmbH vorbereiteten Arbeitsschein.

14. Austausch von Hardware und Software

Werden Hardware oder Software durch von der logic-base GmbH gelieferte ersetzt oder erweitert, treten die neuen und /oder erweiterten Teile an die Stelle der Bisherigen. Preisdifferenzen werden anteilig nachbelastet oder vergütet.

15. Allgemeines

Ergänzend gelten die allgemeinen Regelungen aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der logic-base GmbH.