

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen

der Support-4-IT GmbH, Gleiwitzer Str. 3, 30855 Langenhagen

Stand: Februar 2019

Nachfolgende AGB bestehen aus:

A: Allgemeiner Teil

B: Hardware- und Softwareservice für befristete, unbefristete Verträge und Einzelaufträge

C: Projektorientierte Serviceleistungen

A. Allgemeiner Teil

Die Regeln des Allgemeinen Teils betreffen alle Serviceleistungen, die Support-4-IT anbietet, gleichermaßen.

1. Vertragsinhalt, Vertragsdurchführung

- 1.1. Support-4-IT erbringt Serviceleistungen an Hard- und Software sowie weitere individuelle Serviceleistungen ausschließlich zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Inhalt und Umfang der Serviceleistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Servicevertrag, den Leistungsbeschreibungen oder einem individuellen Angebot
- 1.2. Die Zeiten, in denen Serviceleistungen erbracht werden, sind im Servicevertrag vereinbart, andernfalls gelten die jeweiligen Support-4-IT-Geschäftszeiten an Werktagen (Montag bis Freitag 8.00 bis 17.00 Uhr) als vereinbart.
- 1.3. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, personenbezogene Daten vor Beginn von Serviceleistungen so zu sichern, dass ein unbeabsichtigter Zugriff von Support-4-IT hierauf nicht möglich ist.
- 1.4. Der Kunde übernimmt als wesentliche Vertragspflicht, Daten und Programme in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens einmal täglich, in maschinenlesbarer Form zu sichern und gewährleistet damit, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 1.5. Zur Einhaltung von Unfallverhütungsvorschriften ist es erforderlich, dass der Kunde oder eine von ihm beauftragte Person während der Servicearbeiten am Installationsort anwesend ist. Der Kunde zeigt Support-4-IT an, wenn die Serviceleistungen in Bereichen durchgeführt werden sollen, in denen mit Röntgen-, radioaktiver oder sonstiger ionisierender Strahlung zu rechnen ist. Der Kunde nimmt alle Strahlenschutzverpflichtungen wahr, die sich aus der Strahlenschutzverordnung, der Röntgenverordnung oder sonstigen gesetzlichen Vorschriften für Servicearbeiten in den vorgenannten Bereichen ergeben.
- 1.6. Soweit nicht anders vereinbart, ist der Erfüllungsort der Serviceleistung der vom Kunden bei Vertragsabschluss mitgeteilte Standort der vertragsgegenständlichen Hardware bzw. Software.

2. Vergütung

- 2.1. Die Servicevergütung wird bei Einzelaufträgen als einmalige, bei allen anderen Verträgen als monatliche Vergütung festgelegt. Sie ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot bzw. Servicevertrag.
- 2.2. Bei erhöhtem Serviceaufwand, der sich z.B. aus kundenspezifischen Sicherheitsbestimmungen oder außergewöhnlichen Standorten ergeben kann, ist Support-4-IT berechtigt, die hierdurch verursachten Mehrkosten in Rechnung zu stellen. Darüber hinaus können in Einzelfällen Einschränkungen von vertraglichen Leistungen (z.B. Reaktionszeiten) die Folge sein.
- 2.3. Für nachträglich in den Servicevertrag aufgenommene Systemerweiterungen gelten die zum Zeitpunkt der Aufnahme gültigen Servicepreise.
- 2.4. Bei befristeten Verträgen (Mehrjahresverträgen) ist Support-4-IT berechtigt, die Servicevergütung durch Teilkündigung anzupassen. Die Anpassung ist frühestens zum Ende des ersten Vertragsjahres möglich und wird dem Kunden spätestens sechs Wochen im Voraus schriftlich mitgeteilt.

3. Zahlungsbedingungen

- 3.1. Die monatliche Vergütung wird erstmals zu Beginn des Servicevertrages anteilig für das laufende Kalenderquartal, danach vierteljährlich zu Beginn eines jeden Quartals berechnet. Zusätzliche Leistungen werden nach Leistungserbringung in Rechnung gestellt. Alle Rechnungen sind sofort nach Erhalt ohne Abzug zahlbar. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 3.2. Wird mit dem Kunden die Vorauszahlung der Servicevergütung für ein Jahr vereinbart und durchgeführt, ist Support-4-IT bereit, dem Kunden einen angemessenen Preisabschlag als Ausgleich für den kreditorischen Vorteil einzuräumen. Die Höhe des Abschlages wird von Support-4-IT jährlich unter Berücksichtigung des Zinsniveaus für alle Kunden allgemein festgelegt.
- 3.3. Überschreitet der Kunde eingeräumte Zahlungsfristen oder -termine, so werden, ohne dass es einer vorherigen Mahnung bedarf, ab Eintritt der Fälligkeit Zinsen in Höhe von 2% p.a. über dem Basiszinssatz auf die fällige Vergütung geschuldet, es sei denn, der Kunde weist nach, dass Support-4-IT ein wesentlich geringerer Zinsschaden entstanden ist.
- 3.4. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen und nur aufgrund solcher Forderungen ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen.
- 3.5. Bis zur vollständigen Begleichung sämtlicher Vergütungsansprüche von Support-4-IT aus diesem Vertragsverhältnis sowie sonstiger bestehender Forderungen aus der laufenden Geschäftsverbindung, mit denen sich der Kunde in Verzug befindet, behält sich Support-4-IT ein Leistungsverweigerungsrecht vor.

4. Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Begleichung sämtlicher Vergütungsansprüche von Support-4-IT aus diesem Vertragsverhältnis sowie sonstiger bestehender Forderungen aus der laufenden Geschäftsverbindung mit dem Kunden behält sich Support-4-IT das Eigentum an den gelieferten Produkten vor.

5. Gewährleistung

- 5.1. Fehlerhafte Serviceleistungen werden nach Wahl von Support-4-IT durch Instandsetzung oder Austausch nachgebessert. Defekte Hardware kann Support-4-IT nach eigener Wahl austauschen oder instandsetzen. Durch Austausch entfernte Hardware geht in das Eigentum von Support-4-IT über. Bei Nichterfüllung der Nachbesserung innerhalb schriftlich gesetzter, angemessener Nachfrist kann der Kunde den jeweiligen Servicevertrag fristlos kündigen.
- 5.2. Support-4-IT gewährleistet, dass von Support-4-IT vertriebene Software die Funktionen und Leistungsmerkmale erfüllt, die in der jeweils einschlägigen, im Zeitpunkt der Lizenzerteilung gültigen Softwareproduktbeschreibung der jeweiligen Hersteller enthalten sind.
- 5.3. Weitergehende Gewährleistungsansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche, sind - vorbehaltlich der Regelung in Ziffer 6. - ausgeschlossen. Die Gewährleistung entfällt, wenn Hardware und/oder Software ohne schriftliche Einwilligung von Support-4-IT unsachgemäß benutzt oder verändert oder ihre technischen Originalkennzeichen geändert oder beseitigt wurden.
- 5.4. Für Werk- oder Lieferleistungen beträgt die Gewährleistungsfrist sechs Monate vom Zeitpunkt der Serviceleistung. Sie verlängert sich um den Zeitraum einer etwaigen Nachbesserung.
- 5.5. Gewährleistungsarbeiten werden nach Wahl von Support-4-IT entweder beim Kunden oder in einem von Support-4-IT zu bestimmenden Reparaturzentrum durchgeführt. Eine Abtretung von Gewährleistungsansprüchen durch den Kunden ist ausgeschlossen.
- 5.6. Von Support-4-IT herausgegebene technische Daten, Spezifikationen, Softwareproduktbeschreibungen, Leistungsbeschreibungen, Servicehandbücher oder Qualitätsbeschreibungen enthalten keine Zusicherungen von Eigenschaften, es sei denn, sie sind von Support-4-IT einzeln ausdrücklich als solche schriftlich bestätigt worden.

6. Haftung

Support-4-IT haftet für sämtliche sich ergebenden Schäden aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur nach Maßgabe der folgenden Ziffern:

- 6.1. Bei Vorsatz, Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Personenschäden haftet Support-4-IT nach den gesetzlichen Vorschriften. Bei grober Fahrlässigkeit ist die Haftung der Höhe nach begrenzt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden.
- 6.2. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Support-4-IT nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde oder wenn ein Fall des Verzuges oder einer von Support-4-IT zu vertretenden Unmöglichkeit vorliegt. Die Haftung ist in diesen Fällen begrenzt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden.

- 6.3. Die Haftung für einen von Support-4-IT zu vertretenden Verlust von Daten oder Programmen ist zudem auf den Schaden begrenzt, der auch eingetreten ist bzw. wäre, wenn der Kunde seine Daten innerhalb angemessener Intervalle gesichert hat bzw. hätte, mindestens jedoch einmal täglich.
- 6.4. In jedem Fall ist die Haftung nach den Ziffern 6.2 bis 6.4 begrenzt auf den von der Support-4-IT Betriebshaftpflichtversicherung gedeckten Betrag in Höhe von insgesamt € 2.000.000,- (i.W. Zwei Millionen Euro) für Sachschäden sowie € 100.000,- (i.W. Einhunderttausend Euro) für sonstige Schäden.
- 6.5. Sollte im Einzelfall die pro Vertragsjahr zu zahlende Vergütung niedriger sein als der nach Ziffer A.6.5 einschlägige Haftungshöchstbetrag, haftet Support-4-IT insgesamt nur bis zur Höhe dieser Jahresvergütung.
- 6.6. Support-4-IT haftet grundsätzlich nicht für Folgeschäden (z.B. Produktionsausfall, Umsatzverluste, entgangener Gewinn, etc.).

7. Dauer, Kündigung

- 7.1. Serviceverträge treten mit Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft und dauern, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist oder sich nicht aus der Natur des Vertrages etwas anderes ergibt, bis zum Ende der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Support-4-IT kann diese Verträge bezüglich einzelner Serviceleistungen an Hard- und Software mit einer Frist von 3 Monaten zum Quartalsende kündigen, wenn die betreffende Hard- oder Software von Support-4-IT generell nicht mehr gewartet bzw. gepflegt wird ("end of service life").
- 7.2. Wird der Servicevertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, können der Vertrag oder einzelne Positionen daraus von jeder Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende schriftlich gekündigt werden, jedoch nur, falls dadurch eine Mindestlaufzeit von zwölf Monaten nicht unterschritten wird.
- 7.3. Das Recht der Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist bleibt unberührt. Support-4-IT kann den Servicevertrag aus wichtigem Grund insbesondere dann kündigen, wenn
 - ein Zahlungsrückstand von mehr als 45 Tagen besteht,
 - der Kunde eine Vertragspflicht schwer oder trotz Mahnung wiederholt verletzt,
 - der Kunde zahlungsunfähig wird, einem Insolvenzverfahren unterliegt oder wenn entsprechende Verfahrensanträge mangels einer die Kosten deckende Masse abgelehnt wurden.
 - kein wichtiger Grund für eine fristlose Kündigung durch den Kunden ist die während der Vertragslaufzeit erfolgte Veräußerung oder Außerbetriebnahme der Vertragsgegenstände durch den Kunden.
- 7.4. Widerspricht der Kunde einer Kündigung durch Support-4-IT, die eine Anpassung der Vergütung zum Gegenstand hat, nicht binnen vier Wochen ab Zugang durch schriftliche Mitteilung, gilt die geänderte Vergütung als vereinbart.

8. Softwarelizenzen

Für Serviceleistungen, die die Lieferung von Updates, Upgrades und neuen Versionen von Software zum Gegenstand haben, tritt Support-4-IT nur als Vermittler auf. Ein Software-Lizenzvertrag kommt gemäß gesondert abzuschließender Vereinbarung ausschließlich zwischen dem Hersteller oder einem autorisierten Handelspartner und dem Kunden zustande.

9. Allgemeines

- 9.1. Die Abtretung von Rechten und Ansprüchen aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei zulässig. Support-4-IT ist jedoch berechtigt, zur Vertragserfüllung andere mit ihr verbundene Unternehmen als Untervertragspartner einzubinden, bzw. den Vertrag an verbundene oder mit der Gesellschaft verflochtene Unternehmen zu übertragen.
- 9.2. Erweist sich eine Bestimmung dieses Vertrages als unwirksam, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht.
- 9.3. Die Nichtausübung eines Rechts durch Support-4-IT gemäß diesen Bestimmungen bedeutet keinen Verzicht auf die künftige Geltendmachung dieses Rechts.
- 9.4. Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 9.5. Soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird, vorbehaltlich eines abweichenden ausschließlichen Gerichtsstandes für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag, als alleiniger Gerichtsstand Hannover vereinbart.
- 9.6. Änderungen und Ergänzungen sowie Nebenabreden, insbesondere Zusicherungen, bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für einen etwaigen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.

B. Hardware- und Softwareservice für befristete, unbefristete Verträge und Einzelaufträge

Für Serviceleistungen an Hard- und Software gelten ergänzend folgende Bedingungen:
Inhalt und Umfang der Serviceleistungen sind grundsätzlich im Teil B der AGBs beschrieben und werden automatisch Bestandteil des jeweiligen Servicevertrages. Ergänzend oder abweichend können individuell andere Leistungsinhalte vereinbart werden. Diese sind dann zusätzlich als individueller Leistungsschein dem jeweiligen Servicevertrag beizufügen.

1. Voraussetzungen

- 1.1. Allgemeine, durch den Kunden zu schaffende Voraussetzungen für die Erbringung von Serviceleistungen durch Support-4-IT sind:
 - Die Sicherstellung der gerätespezifischen Umgebungsbedingungen und Bereitstellung der Stromversorgung entsprechend den Installationsrichtlinien des Herstellers für das System, an dem die Serviceleistungen erbracht werden sollen,
 - die Durchführung einer Erstinspektion, soweit diese von Support-4-IT nicht für entbehrlich gehalten wird, oder sich die Serviceleistungen direkt an von Support-4-IT erbrachte Erstinstallationen anschließen und
 - das Vorliegen einer gültigen Lizenz für das Betriebssystem bzw. die zu betreuende Anwendungssoftware und die Erfüllung der in den zugehörigen Softwareproduktbeschreibungen (Software Product Description - "SPD") definierten Mindestvoraussetzungen.
- 1.2. Der Kunde weist vorstehende Voraussetzungen nach.
- 1.3. Serviceleistungen können mit Hilfe neuer Servicetechnologien, z.B. Werkzeugen zur Fehlererkennung und Analyse, Werkzeugen für automatisierte Abläufe, Werkzeugen für Informationsmanagement etc., standardmäßig auch als Fernserviceleistung erbracht werden. In diesem Fall stellt der Kunde die nötigen Kommunikationsvoraussetzungen auf seine Kosten zur Verfügung. Wird zur Durchführung von kundenseitigen Aktivitäten Personal (z.B. Operator) benötigt, stellt der Kunde dies nach vorheriger entsprechender Einweisung durch Support-4-IT bereit.
- 1.4. Der Kunde wird Support-4-IT eine bevorstehende Änderung des Einsatzortes 14 Tage vorher bekanntgeben. Unterbleibt diese Mitteilung, können sich Serviceleistungen verzögern. Vorstehende Regelung gilt nicht für Serviceleistungen an bestimmungsgemäß tragbaren Systemen (z.B. Notebooks).

2. Leistungsumfang

Serviceverträge dienen zur Absicherung hoher Verfügbarkeiten der Vertragsgegenstände und setzen sich aus vorbeugenden Tätigkeiten nach den Vorgaben der Hersteller und störungsbehebenden Maßnahmen zusammen. Im Einzelnen werden folgende Leistungen erbracht:

- 2.1. **Hardwareservice**
 - Störungsannahme und Störungsqualifizierung innerhalb der im Servicevertrag vereinbarten Servicezeiten,
 - Störungsbeseitigung innerhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeiten/Wiederherstellungszeiten, entweder durch Ferndiagnose oder durch Einsätze vor Ort inkl. Reisezeit und Reisekosten,
 - Ersatzteilbevorratung, -Lieferung und Einbau im Rahmen der erforderlichen Störungsbeseitigungen,
 - Einbau notwendiger technischer Änderungen und Verbesserungen einschließlich des benötigten Materials (Field Change Orders = FCOs) und
 - vorbeugende Wartungsarbeiten gemäß Gerätespezifikation der Hersteller.
- 2.2. **Softwareservice**

Softwareservice wird ausschließlich für lizenzierte Software erbracht, die in den SPD der Hersteller enthalten ist.

 - Technische Unterstützung bei der Behebung von Problemen im laufenden Betrieb per Telefon oder elektronische Kommunikation,
 - Problemerkennung und Interpretation von Fehlersymptomen,
 - Beseitigung interpretierbarer und reproduzierbarer Probleme innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und
 - Ferndiagnose im Rahmen gegebener Möglichkeiten und Voraussetzungen, die vom Kunden geschaffen werden

3. Durchführung

- 3.1. Der Kunde hält die mit einer Anschaffung gelieferten bzw. zu Servicezwecken bereitgestellten Hilfsmittel wie Diagnosesoftware, Datenträger, Testgeräte, Wartungspläne, Handbücher und Softwaredokumentation jederzeit vollständig zur Verfügung und überlässt sie Support-4-IT, soweit sie für vereinbarte Serviceleistungen von Bedeutung sein können. Alle von Support-4-IT zur Verfügung gestellten Hilfsmittel und Ersatzteile bleiben Eigentum von Support-4-IT, auch wenn sie am Installationsort vom Kunden verwahrt werden. Der Kunde ist verpflichtet, für eine ordnungsgemäße Aufbewahrung Sorge zu tragen und darf die genannten Test, Wartungs- und Reparaturmittel nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Support-4-IT benutzen oder Dritten zugänglich machen.
- 3.2. Zur vertraglichen Leistung gehören nicht:
- Lieferung von Betriebsmaterial und Zubehör,
 - Rekonfiguration von Netzwerkprodukten und RAID Systemen,
 - das Zurückladen von Daten oder Applikationen und
 - Störungsbehebungen, die durch höhere Gewalt, äußere Einwirkungen, grobe Fehlbedienung erhöhte Abnutzung als Folge des deutlichen Überschreitens von geräteüblichen Spezifikationen für den Geräteeinsatz, unsachgemäße Eingriffe oder andere, nicht von Support-4-IT zu vertretende Umstände hervorgerufen werden (z.B. Verwendung von Betriebsmaterial und Zubehör, das nicht den Spezifikationen des Herstellers entspricht). Solche Leistungen werden auf Wunsch des Kunden zu den Bedingungen für Einzelaufträge erbracht.
- 3.3. Systemerweiterungen, die nach Abschluss des Servicevertrages installiert werden, werden mit Ablauf ihrer Gewährleistung zu dem dann aktuellen Servicepreis automatisch in den Servicevertrag des Systems aufgenommen, ohne dass es dazu einer besonderen schriftlichen Beauftragung des Kunden und Bestätigung durch Support-4-IT bedarf.

4. Erstinspektion

- 4.1. Vor dem Abschluss von Serviceverträgen für Systeme, die nicht von Support-4-IT unmittelbar zuvor installiert, gewartet oder gepflegt wurden, muss zur Feststellung der konkreten technischen Konfiguration eine Erstinspektion durchgeführt werden. Bei Zustandekommen eines Servicevertrages ist diese kostenlos, ansonsten erfolgt eine Berechnung zu den Bedingungen für Einzelaufträge.
- 4.2. Ergibt die Erstinspektion die Notwendigkeit von Anpassungen, um Hardware oder Software in einen für die Durchführung von Serviceleistungen erforderlichen Ausgangszustand zu bringen, führt Support-4-IT solche Leistungen zu den Bedingungen für Einzelaufträge durch. Werden erforderliche Anpassungen auf Verlangen des Kunden nicht durchgeführt, wird Support-4-IT insoweit von der Verpflichtung zur Leistung frei.

5. Besonderheiten bei Mehrjahresverträgen mit Mindestlaufzeiten

Für bestimmte Serviceleistungen können Serviceverträge auch mit mehrjähriger Mindestlaufzeit abgeschlossen werden. In diesem Fall gilt folgendes:

- Diese Verträge können nur für Serviceleistungen abgeschlossen werden, die bei Vertragsabschluss noch in der aktuellen Support-4-IT Preis- und Produktliste angeboten werden.
- Der Kunde kann diese Verträge während der Mindestlaufzeit mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende kündigen. Support-4-IT muss in diesem Fall die gewährten Rabatte für mehrjährige Verträge zurückfordern. Für administrative und sonstige Aufwendungen berechnet Support-4-IT zusätzlich pauschal 5% der auf die Restlaufzeit entfallenden Servicevergütungen.
- Rabatte für Verträge mit Mindestlaufzeiten werden nach Ablauf der Mindestlaufzeit nicht weiter eingeräumt.
- Im Fall eines System-Upgrades oder des Austauschs eines Systems vor Ende der Mindestlaufzeit gegen ein System, das erneut bei Support-4-IT unter Vertrag genommen wird, kann dieser Vertrag ohne die vorgenannten Folgen beendet werden.

6. Einzelaufträge für Hardware- und Softwareservice

- 6.1. **Beauftragung**
Der Kunde beauftragt die Leistungen auf der Grundlage eines Angebotes von Support-4-IT, unter Angabe einer Auftragsnummer sowie unter Anerkennung dieser Geschäftsbedingungen.
- 6.2. **Leistungserbringung**
- 6.2.1. Support-4-IT kann defekte Hardware nach eigener Wahl - komplett oder in Form von Ersatzteilen - austauschen oder instandsetzen. Ersetzte Module und Baugruppen sowie sonstige Ersatzteile - nachfolgend Module genannt werden zum jeweiligen Austauschpreis berechnet. Voraussetzung hierfür ist, dass es sich um reparaturfähige, d. h. bei normaler Beanspruchung ausgefallene Module handelt.
- 6.2.2. Als nicht reparaturfähig werden von Support-4-IT Module angesehen:
- die äußerlich beschädigt sind (verbrannt, gebrochen etc.),
 - die elektronisch oder mechanisch verändert wurden,
 - deren Reparatur nur begrenzt wiederholbar ist (Schreibköpfe, etc.) oder
 - die älter sind, als die von Support-4-IT jeweils für reparaturfähig erklärten Module (veralteter Revisionsstand).
- 6.2.3. Der Austausch von nicht reparaturfähigen Modulen erfolgt zum jeweiligen Listenpreis. Bei diesen Modulen kann es sich um überarbeitete Teile handeln, die den neuesten technischen Stand aufweisen und ebenso funktionsfähig sind wie Neuteile. Bei Lieferung in Eilfällen und bei Abgabe direkt vom Lager wird ein Eilbeschaffungszuschlag in Rechnung gestellt.
- 6.2.4. Durch Austauschmodule mit neuerem, technischem Revisionsstand, können sich Abweichungen von den in Handbüchern, SPD und sonstigen Dokumentationen enthaltenen Spezifikationen ergeben und für den Kunden zu Anpassungsaufwand innerhalb seines Systems führen.
- 6.3. **Zahlungsbedingungen und Vergütungssätze**
- 6.3.1. Serviceeinzelaufträge werden nach folgenden Möglichkeiten abgerechnet:
- zum Listenpreis bei Austausch von Hardware,
 - zu einem im voraus vereinbarten Pauschalpreis einschließlich Material (das ist nicht bei allen Leistungen möglich) und
 - nach Aufwand unter Zugrundelegung der bei Support-4-IT und/oder beim Kunden anfallenden Arbeitszeit, zuzüglich pauschalierter Reisekosten.
- 6.3.2. Für jeden Auftrag wird mindestens eine halbe Arbeitsstunde in Rechnung gestellt. Weitere angefangene Stunden werden auf halbe bzw. ganze Stunden aufgerundet.
- 6.3.3. Bei Kostenvoranschlägen fällt eine Mindestvergütung in Höhe von € 100,- an, die im Reparaturfall angerechnet wird.
- 6.3.4. Rechnungen sind sofort nach Erhalt ohne Abzug und zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer zahlbar.

Projektorientierte Serviceleistungen

Ergänzend gelten für projektorientierte Leistungen, die als Projektverträge oder individuelle Dienstleistungsverträge (Life Cycle Management) geschlossen werden, weitere Bestimmungen:

1. Vertragsdurchführung, Repräsentanten

- 1.1. Soweit Erfüllungsgehilfen im Betrieb des Kunden eingesetzt werden, verbleibt das Weisungs- und Aufsichtsrecht (Direktionsrecht) uneingeschränkt bei Support-4-IT, d.h. Support-4-IT organisiert die zur Erfüllung des Vertrages notwendigen Handlungen selbst und eigenverantwortlich. Dabei bestimmt Support-4-IT insbesondere:
 - die Entscheidung über Auswahl der eingesetzten Erfüllungsgehilfen (Anzahl und Qualifikation von Personal),
 - die Entscheidung über Ausbildung und Einarbeitung,
 - die Bestimmung der Arbeitszeit und Anordnung von Überstunden,
 - die Gewährung von Urlaub und Freizeit,
 - die Durchführung der Anwesenheitskontrolle und
 - die Überwachung der Ordnungsmäßigkeit der Arbeitsabläufe.
- 1.2. Werden Vertragsleistungen von Support-4-IT im Betrieb des Kunden durch geführt, stellt dieser geeignete und mit ausreichenden Bürokommunikationsmitteln ausgestattete Räumlichkeiten bereit, die von seinen anderen Räumlichkeiten separiert und eigenständig organisiert werden.
- 1.3. Arbeiten im Betrieb des Kunden außerhalb der bei Support-4-IT üblichen Arbeitszeit werden mit dem Kunden abgestimmt.
- 1.4. Support-4-IT benennt einen Repräsentanten und dessen Stellvertreter. Der Support-4-IT-Repräsentant ist allein berechtigt, gegenüber den Arbeitnehmern von Support-4-IT das Direktionsrecht wahrzunehmen und verbindliche Erklärungen für Support-4-IT abzugeben und entgegenzunehmen.
- 1.5. Auch der Kunde benennt einen Repräsentanten und dessen Vertreter. Der Kundenrepräsentant gibt die projektbezogenen Ausführungsanweisungen, die sich jedoch nur auf das Ergebnis und nicht auf die einzelnen Verrichtungen beziehen.
- 1.6. Die Repräsentanten haben darüber hinaus die Aufgabe, alle zur Durchführung des Projektes erforderlichen Maßnahmen zu veranlassen, zu koordinieren und zu überwachen.

2. Kooperation, Mitwirkung, Beistellung

- 2.1. Infolge der hohen Komplexität und Individualität von Serviceprojekten ist der Projekterfolg von einer intensiven Kooperation zwischen dem Kunden und Support-4-IT abhängig.
- 2.2. Der Kunde übernimmt als wesentliche Vertragspflicht die vereinbarten Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen in qualifizierter Form und zu den vereinbarten bzw. zu den für die Projektrealisierung erforderlichen Terminen.
- 2.3. Kommt der Kunde seinen Kooperations-, Mitwirkungs- und Beistellungspflichten ganz oder teilweise nicht nach, ist Support-4-IT berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, sofern der Kunde auch innerhalb einer angemessenen Nachfrist nicht reagiert.

3. Änderung der Leistung

- 3.1. Wünscht der Kunde nach Abschluss des Vertrages Änderungen der geschuldeten Projektleistungen, wird Support-4-IT - ggf. gegen gesonderte Vergütung - prüfen, ob die gewünschten Änderungen durchführbar sind.
- 3.2. Für diesen Fall wird Support-4-IT dem Kunden innerhalb angemessener Frist ein entsprechendes Änderungsangebot unter Berücksichtigung der Auswirkungen auf die Preise, die Leistungsinhalte und den Zeitplan erstellen.
- 3.3. Erkennt Support-4-IT, dass bereits erbrachte Projektleistungen im Fall der Durchführung der vom Kunden gewünschten Änderungen ganz oder teilweise nicht mehr wirtschaftlich sinnvoll verwendbar sind, wird Support-4-IT dies dem Kunden möglichst frühzeitig mitteilen. In diesem Fall kann der Kunde eine Unterbrechung der betroffenen Projektarbeiten verlangen, wenn er sich gleichzeitig schriftlich zur Übernahme der durch die Unterbrechung entstehenden Mehraufwendungen bereit erklärt.
- 3.4. Liefer- und Leistungsfristen bzw. -termine verlängern sich um die Kalendertage, an denen Support-4-IT Änderungswünsche prüft, Änderungsangebote erstellt, Verhandlungen mit dem Kunden über Änderungsangebote führt oder infolge des Änderungsverlangens die Projektrealisierung auf Verlangen des Kunden unterbrochen wurde, zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit.
- 3.5. Wird über ein Änderungsangebot innerhalb einer Frist von vier Wochen keine Einigung erzielt oder kann aus technischen, organisatorischen oder wirtschaftlichen Gründen ein dem Änderungswunsch des

Kunden entsprechendes Angebot nicht abgegeben werden, setzt Support-4-IT die Vertragsdurchführung gemäß Projektvertrag fort.

4. Abnahme

- 4.1. Die Projektleistungen unterliegen der Abnahme, soweit ausdrücklich und schriftlich eine Abnahme für sie vereinbart wurde.
- 4.2. Für abgrenzbare und wirtschaftlich selbständig nutzbare Leistungsteile kann Support-4-IT die Durchführung von Teilabnahmen verlangen. In diesem Fall gilt mit der letzten Teilabnahme ("Endabnahme") die gesamte Projektleistung als abgenommen. Bereits erfolgte Teilabnahmen bleiben vom Erfolg der Endabnahme unberührt.
- 4.3. Sobald Support-4-IT die vertragsgegenständlichen Leistungen oder für eine Teilabnahme geeignete Teilleistungen abgeschlossen hat, erklärt Support-4-IT dem Kunden die Abnahmebereitschaft. Spätestens eine Woche nach Erhalt dieser Erklärung wird der Kunde die Abnahmeprüfung entsprechend der Beschreibung des Abnahmeverfahrens durchführen und die Abnahme durch Gegenzeichnung des Abnahmeprotokolls erklären. Die Abnahme darf nicht verweigert werden, wenn Abweichungen vorliegen, die die Gesamtfunktionalität, gemessen an der Leistungsbeschreibung, nur unwesentlich beeinträchtigen. Solche Abweichungen werden im Abnahmeprotokoll festgehalten und von Support-4-IT im Rahmen der Gewährleistung beseitigt.
- 4.4. Ergeben sich bei der Abnahme wesentliche Abweichungen von der geschuldeten Leistung, kann der Kunde die Abnahme verweigern und Support-4-IT eine angemessene Nachfrist von mindestens vier Wochen zur vertragsgemäßen Nachholung der Leistung setzen. Danach findet entsprechend eine erneute Abnahme statt.
- 4.5. Die Abnahme (Teilabnahme) gilt als erklärt, wenn der Kunde, obwohl Support-4-IT nach Erklärung der Abnahmebereitschaft die Abnahmeerklärung des Kunden unter Hinweis auf die Folgen des Fristablaufs und unter Setzung einer angemessenen Nachfrist angemahnt hat, auch innerhalb dieser Nachfrist die Abnahme nicht erklärt oder ohne ausreichenden Grund verweigert.

5. Gewährleistungsfristen bei Teilleistungen

Gewährleistungsfristen beginnen mit der (Teil-) Abnahme der (Teil-) Leistung, soweit eine (Teil-) Abnahme nach diesem Vertrag vereinbart oder erforderlich ist. In sonstigen Fällen beginnen Gewährleistungsfristen mit Installation oder, soweit diese von Support-4-IT nicht durchgeführt wird, mit Lieferung.

6. Geheimhaltung

Soweit im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages eine Vertragspartei Kenntnis von vertraulichen Informationen der anderen Vertragspartei bzw. der jeweils eingeschalteten Erfüllungsgehilfen (insbesondere über technische Informationen sowie geschäftliche und betriebliche Angelegenheiten) erlangt, ist sie verpflichtet, diese vertraulich zu behandeln. Die Geheimhaltungspflicht bleibt auch nach Beendigung des Vertrages bestehen.

7. Vergütung

- 7.1. Der Kunde wird auf Verlangen von Support-4-IT eine Anzahlung im branchenüblichen Umfang leisten. Bei Teilabnahmen kann Support-4-IT, sofern nichts anderes vereinbart ist, entsprechende Teilzahlungen verlangen.
- 7.2. Sofern Berechnung nach Aufwand vereinbart wird, ergibt sich die Vergütung aus dem tatsächlich von Support-4-IT erbrachten Aufwand auf der Grundlage der vereinbarten Sätze. Die Vergütung kann, basierend auf einem Leistungsnachweis, monatlich in Rechnung gestellt werden.

8. Weitere ergänzende Vertragsbedingungen

Für komplexe Dienstleistungsverträge mit mehrjährigen Laufzeiten (Life Cycle Management) werden projektspezifische ergänzende Vertragsbedingungen erforderlich, die individuell für den zu schließenden Projektvertrag erstellt werden und zusätzlich zu den AGBs gelten.