

AGB's

Der Supportnehmer (SN) stimmt zu, dass der Supportgeber gemäß den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes, seine vertragsbezogenen Daten zum Zwecke der Vertragsabwicklung speichern, ggf. anpassen und verarbeiten kann.

§1 VERTRAGSINHALT

Der Supportnehmer, im folgenden kurz SN genannt, beauftragt mit Abschluß dieses Supportvertrages Onlinehelp24 ausschließlich das/ die im Supportvertrag genannte(n) Serviceobjekt(e) an den genannten Standorten zu warten. Die Leistung umfaßt die in der umseitig aufgeführten Spezifikation der Supportpakete enthaltenen Leistungen, jedoch keinerlei Ersatzund/oder Verschleißteile. Onlinehelp24 betreut ausschließlich Original-Software, für die der SN im Besitz einer gültigen Nutzungslizenz ist. Für den vorliegenden Vertrag gelten ausschließlich die hier und umseitig abgedruckten Geschäftsbedingungen. Etwaigen Geschäftsbedingungen des SN wird hier ausdrücklich widersprochen.

Leistungsumfang

Für die Laufzeit des Supportvertrages leistet Onlinehelp24 während seiner üblichen Geschäftszeit (montags bis freitags von 9.00 - 17.00 Uhr) telefonischen Support, ggf. Vor-Ort-Unterstützung, oder Abholung und Unterstützung im Rahmen der Spezifizierung der nachfolgend aufgeführten Supportleistungen, um die Produkte, gemäß den Bestimmungen dieses Vertrages zu reparieren oder ggf. zu ersetzen. Die Supportverpflichtung bezieht sich auf den umseitig bestimmten Aufstellungsort. Will der SN den Aufstellungsort der vom Vertrag erfassten Geräte ändern, wird er Onlinehelp24 hiervon im Voraus schriftlich unterrichten. Seine Zustimmung, die Supportleistungen auch an anderen Aufstellungsorten innerhalb der Bundesrepublik Deutschland zu erbringen, wird Onlinehelp24 nur aus wichtigem Grund versagen. Onlinehelp24 kann verlangen, dass von ihm benannte Spezialisten zu den mit einem Wechsel des Aufstellungsortes verbundenen Transport- und Installationsarbeiten hinzugezogen werden. Alle mit dem Wechsel des Aufstellungsortes verbundenen unmittelbaren Aufwendungen und Folgekosten gehen zu Lasten des SN, insbesondere behält sich Onlinehelp24 eine angemessene Anpassung der Supportpauschale vor. Die Supportverpflichtung versteht sich dahingehend, dass Onlinehelp24 die normale Betriebsbereitschaft des/der Produkt(e) entsprechend den vom Hersteller veröffentlichten Produktspezifikationen wiederherstellt. Während der Laufzeit des Supportvertrages leistet Onlinehelp24 telefonischen Support und bietet technische Informationen für die im Vertrag befindlichen Produkte und die eingesetzte Betriebssystemsoftware. Dieser Support umfasst Unterstützung bei der Installation, Inbetriebnahme, Konfiguration, Fehlerbeseitigung und Wiederherstellung (einschließlich Speichern, Abrufen und Verwalten von Dateien), Interpretation von Fehlermeldungen des Systems und Feststellung, wann eine Reparatur der Hardware erforderlich ist. Der SN ermöglicht Onlinehelp24 während ihrer oben genannten üblichen Geschäftszeit die Durchführung der Supportarbeiten. Soweit auf Wunsch des SN außerhalb der genannten Zeiten Arbeiten durchgeführt werden sollen, werden sie dem SN mit entsprechenden Zuschlägen gesondert berechnet. Dieser Vertrag beinhaltet keine Garantie einer stets störungsfreien Arbeitsweise der vom Vertrag umfassten Produkte. Für Schäden, die durch etwaige Betriebsunterbrechungen der Serviceobjekte, oder durch die wartungsbedingte Nichtnutzbarkeit der Serviceobjekte entstehen, kann Onlinehelp24 nicht haftbar gemacht werden, es sei denn, diese Schäden basieren auf grober Fahrlässigkeit, oder Vorsatz, oder auf Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht. Es gilt insoweit § 4 entsprechend. Die Kosten im Zusammenhang mit Testläufen bei Supportarbeiten gehen zu Lasten des SN.

1. Telefonsupport

Im Rahmen dieses Vertrages erhält der SN eine technische Unterstützung per Telefon. Der SN hat ebenso die Möglichkeit, Onlinehelp24 die Fehlerbeschreibungen per E-Mail zuzusenden. Supportanfragen werden nur per Email oder Festnetznummer akzeptiert, Anfragen per SMS oder sonstigen Benachrichtigungsformen gelten nicht als zugegangen.

2. Supportleistungen:

>> Supportpakete „Bronze“:

Beinhaltet einen Vor-Ort- oder Fern-Support, innerhalb der umseitig vereinbarten monatlichen Arbeitseinheiten (AE's), der auf Anforderung des SN erbracht wird. Der Systemtechniker wird die erforderlichen Arbeiten durchführen, die dazu dienen die normale Betriebsbereitschaft der im Supportvertrag aufgeführte(n) IT-System(e), entsprechend den vom Hersteller veröffentlichten Produktspezifikationen wiederherzustellen. Darunter fallen das Überprüfen von Kabelverbindungen, der Systemeinstellungen und wenn erforderlich die Korrektur der Systemeinstellungen, Überprüfung der Laufwerke auf Fehlfunktionen, Virenbefall und nicht genutzte temporäre Dateien. Auslesen der Log- und Fehlerdateien. Überprüfung des Filesystems. Check der im Server installierten oder direkt angeschlossenen Festplatten bzw. Storage-Systeme. Einrichtung von neuen Usern. Aktualisierung von Systempatches bzw. Betriebssystemsoftware, sofern diese vom Hersteller kostenlos zur Verfügung gestellt werden.

>> Supportpaket „Silber“ :

Beinhaltet alle Leistungen des zuvor aufgeführten Supportpaket „Bronze“. Die in diesem Paket enthaltene Reaktionszeit beträgt, nach Eingang des Servicrufes, max. 2 Werktage. Die Beseitigung von Fehler- oder Systemstörungen werden über das vereinbarte AE Konto abgerechnet. Die über die vereinbarten AE's hinausgehenden AE's werden dem SN, zu den umseitig vereinbarten Folge-AE-Preis, berechnet.

>> Supportpaket „Gold“ :

Beinhaltet alle Leistungen des zuvor aufgeführten Supportpaket „Bronze“. Die in diesem Paket enthaltene Reaktionszeit beträgt, nach Eingang des Servicrufes, max. 1 Werktag.

>> Supportpaket „Platin“:

Beinhaltet alle Leistungen des zuvor aufgeführten Supportpaket „Bronze“. Die in diesem Paket enthaltene Reaktionszeit beträgt, nach Eingang des Servicrufes, max. 0,5 Werktag.

>> Zusatzpaket „Monitoring“:

Die automatisierte Serverprüfung beinhaltet keinerlei Maßnahmen zur Beseitigung von auftretenden Störungen. Die Beseitigung von Fehler- oder Systemstörungen werden über das vereinbarte AE Konto abgerechnet. Die über die vereinbarten AE's hinausgehenden AE's werden dem SN, zu den umseitig vereinbarten Folge-AE-Preis, berechnet.

>> Zusatzpaket „Installationspauschale Client“:

Erstellung eines Basis Images, welches auf Kundenwunsch für weitere Einrichtungen gespeichert oder dem Kunden zur Verfügung gestellt werden kann.

>> Zusatzpaket „Mobile Device Management“:

VPP: Bereitstellung einer Email Adresse für den Programm Manager durch den Kunden, Bereitstellung Kreditkartendaten für App-Käufe.

>> Zusatzpaket „Patchmanagement, Software Deployment & Inventory“:

Die Updates werden durch ein Softwaresystem zur Verfügung gestellt. Onlinehelp24 ist nicht verantwortlich für Fehlfunktionen dieser Software und prüft in regelmäßigen Abständen die Funktionstüchtigkeit. Fehler oder Features werden durch den entsprechenden Hersteller der Software gefixt bzw. entwickelt.

AGB's

>> Zusatzpaket „Security Check“:

Der SN ist im Rahmen des Security Checks verpflichtet, Onlinehelp24 sämtliche Zugänge zu System zur Verfügung zu stellen, um Softwareversionen auszulesen und Einstellungen überprüfen zu können. Systeme, auf die nicht zugegriffen werden kann oder darf, wird ein Check soweit durchgeführt, wie es die Umstände zulassen.

>> Zusatzpaket „Hardware & Netzwerk Inventarisierung“:

Bei Buchung dieses Pakets ist der SN verpflichtet, Onlinehelp24 sämtliche Zugänge zu allen zu erfassenden Systemen zu ermöglichen.

>> Zusatzpaket „Logging“:

Ein Logging ist nur in der Detailtiefe möglich, wie es das jeweilige System ermöglicht. Loggingdaten, die ein System nicht zur Verfügung stellen kann, müssen durch den Hersteller ggf. implementiert werden.

3. Nicht vom Vertrag umfasste Leistungen

Folgende Leistungen sind **nicht** im Rahmen des Supportvertrages abgedeckt:

- Nicht eingeschlossen sind alle, seitens der Hersteller kostenpflichtige Software- und Betriebssystemupdates und Geräte, deren Seriennummer geändert oder entfernt wurden.
- Serviceleistungen, die nach dem Datum des Erwerbs der Ansprüche im Rahmen dieses Vertrages infolge behördlicher Anordnungen oder gesetzlicher Bestimmungen erbracht werden.
- Ersatz und Instandsetzung von Komponenten, die natürlichem Verschleiß ausgesetzt sind wie Gehäuse, Tasten, Knöpfe, Hebel, Festplatten, oder mechanische Teile, sowie allgemeine Ersatzteile.
- Bereitstellen eines Ersatzgeräts für den Zeitraum, in dem das Produkt repariert wird.
- Behebung von Problemen, die sich durch Aktualisieren des jeweiligen Betriebssystems auf eine aktuelle Version beheben lassen, sofern der SN sich gegen eine solche Aktualisierung entscheidet.
- Unsachgemäße Verwendung des/der Betriebssystem(e).
- Drittanbieterprodukte die nicht über diesen Vertrag abgedeckt sind oder ihre Auswirkungen auf die im Supportvertrag befindlichen Produkt(e), Betriebssysteme oder Anwendersoftware.

Onlinehelp24 erklärt sich bereit, die Leistungen, die vom Ausschluß betroffen sind und nicht im Rahmen des Supportvertrages liegen, gegen ein gesondertes Entgelt soweit möglich zu erbringen.

§2 LAUFZEIT UND DOKUMENTATION DER SUPPORTOBJEKTE

2.1 Laufzeit

Der Supportvertrag ist auf die umseitig angegebene Laufzeit fest geschlossen. Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der SN alle, die seitens Onlinehelp24 gelieferten und zur Erfüllung dieses Supportvertrages dienende Softwarelizenzen auf seinen Geräten zu löschen.

2.2 Dokumentation der Supportobjekte

Vor Beginn des Supportvertrages erstellt der SN eine komplette Aufstellung der im Einsatz befindlichen Hard- und Software Produkte inkl. Seriennummern und zusätzlicher Systemerweiterungen (zusätzliche Festplatten, weitere Netzwerkkarten usw.).

§3 ZAHLUNGSVEREINBARUNG, ZAHLUNGSVERZUG

3.1 Zahlungsvereinbarung

Onlinehelp24 berechnet dem SN die umseitig vereinbarte Supportpauschale, gemäß vereinbarten Abrechnungszeitraum, im Voraus,

wobei die Supportpauschale unabhängig vom Zugang einer Rechnung jeweils am ersten Werktag eines Monats fällig wird. Die Berechnung der Supportpauschale beginnt mit der Übergabe des/der betriebsbereiten Serviceobjekt(es). Der SN verpflichtet sich, die durch Onlinehelp24 selbst oder durch die Onlinehelp24 Beauftragten in Rechnung gestellten Kosten zu übernehmen, falls der Support-Techniker bzw. der mit der Abholung der Hardware Beauftragte beim SN feststellt, dass für das Produkt kein Support geleistet werden muss, das Problem durch telefonischen Support hätte gelöst werden können oder der SN zum vereinbarten Termin nicht angetroffen wird. Sollte die vertraglich vereinbarte Techniker-AE-Zahl noch nicht erreicht sein, werden diese Kosten alternativ dem vorgenannten AE-Konto belastet. Sollte die Supportpauschale nicht von Onlinehelp24 per Lastschrift eingezogen werden, hat der SN alle Rechnungen von Onlinehelp24 sofort nach Erhalt ohne Abzug zu zahlen. Der SN ist zur Aufrechnung mit Gegenforderungen nur berechtigt, soweit diese unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

3.2 Zahlungsverzug

Kommt der SN mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug, ist Onlinehelp24 berechtigt, vereinbarte Supportleistungen und/oder Materiallieferungen bis zum Ausgleich der rückständigen Beträge zurückzubehalten und nur noch gegen Barzahlung unter Verrechnung auf die bis dahin offenen Rechnungen auszuführen. Kommt der SN mit zwei aufeinanderfolgenden Terminen mit der Zahlung der Supportpauschale oder unabhängig vom Zahlungstermin mit einem Betrag, der die Höhe zweier Supportpauschalen erreicht, in Verzug, ist Onlinehelp24 berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen und Schadensersatzansprüche geltend zu machen. Onlinehelp24 kann in diesem Fall für die entgehenden zukünftigen Supportpauschalen einen pauschalierten Schadensersatzanspruch geltend machen, der 60% der Summe aller zum Kündigungszeitpunkt bis zum Vertragsende bei normalen Vertragsablauf noch zu zahlenden Netto-Supportpauschalen beträgt. Onlinehelp24 ist aber auch berechtigt, statt des pauschalierten Anspruches den Schadensersatzanspruch konkret zu berechnen, so dass auch die Geltendmachung eines höheren Anspruchs als der pauschalierte vorbehalten bleibt. Dem SN bleibt das Recht vorbehalten einen geringeren Schaden nachzuweisen.

3.3 Preisanpassung

Onlinehelp24 ist berechtigt, die Supportpauschale durch schriftliche Ankündigung mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten angemessen zu erhöhen, soweit sich die bei Onlinehelp24 betreffenden Lohn-, Lohnnebenkosten, Material- oder Rohstoffpreise während der Laufzeit des Vertrages erhöhen. Sollte sich die Supportpauschale dabei um mehr als 6% im Verhältnis zum Vorjahr erhöhen, kann der SN den Supportvertrag schriftlich unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum angekündigten Zeitpunkt der Preiserhöhung kündigen.

§4 HAFTUNG

4.1 Eine Haftung von Onlinehelp24 - gleich aus welchem Rechtsgrundtritt nur ein, wenn ein Schaden (a) durch schuldhaftes Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht) in einer das Erreichen des Vertragszwecks gefährdenden Weise, durch Leistungsverzug, oder durch zu vertretendes Unmöglich werden der Leistung verursacht wurde oder (b) auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz von Onlinehelp24 zurückzuführen ist.

4.2 Haftet Onlinehelp24 gemäß Abs. 1 (a) für die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, wegen Leistungsverzuges, oder zu vertretender Unmöglichkeit der Leistung ohne, dass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen, so ist die Haftung auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, mit

AGB's

dessen Entstehen Onlinehelp24 bei Vertragsschluss aufgrund der ihr zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise rechnen musste.

4.3 In dem Fall des Abs. 2 haftet Onlinehelp24 nicht für mittelbare Schäden, Mangelgeschäden, oder entgangenen Gewinn.

4.4 Der typischerweise voraussehbare Schadensumfang übersteigt im Hinblick auf die Eigenschaften der Hardware und die Einsatzmodalitäten auf Seiten des SN in keinem Fall die Servicepauschalen für ein Vertragsjahr nach den für den bei Schadenseintritt gültigen Preisen.

4.5 Für den Verlust von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung haftet Onlinehelp24 ebenfalls nur in dem aus Abs. 1 bis 4 ersichtlichen Rahmen und auch nur insoweit, als dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen des SN, insbesondere tägliche Sicherungskopien aller Daten und Programme, für die dieser zu sorgen hat, vermeidbar gewesen wäre.

4.6 Die Haftungsbeschränkung gilt nicht bei einer Onlinehelp24 zurechenbarer Verletzung des Körpers, der Gesundheit oder des Lebens des Kunden.

4.7 Die Haftungsbeschränkungen gemäß Abs. 1 bis 6 gelten sinngemäß auch zugunsten der Mitarbeiter und Beauftragten von Onlinehelp24.

4.8 Seitens Onlinehelp24 gelieferte Software und die Services sind nicht zum Gebrauch in Verbindung mit Kernkraftwerken, der Luftfahrt, dem öffentlichen Verkehrswesen oder medizinischen Anwendungen oder anderen, grundsätzlich gefährlichen Anwendungen vorgesehen, die Tod, Körperverletzungen, katastrophale Schäden oder Massenvernichtungen bewirken könnten. Der SN bestätigt, dass Onlinehelp24 in keinem Fall für Schäden als Folge des Gebrauchs der Software in diesen Umgebungen haftet.

§5 VERJÄHRUNGSKLAUSEL

Mängelansprüche des SN verjähren in einem Jahr nach Abnahme der Leistung.

§6 EIGENTUMSVORBEHALT

Die im Rahmen dieses Vertrages gelieferten Materialien und Ersatzteile sind nur für die Verwendung des im Supportvertrag geführten Vertragsgegenstandes und bleiben bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises, bei Zahlungen durch Scheck oder Wechsel bis zur Einlösung, Eigentum von Onlinehelp24. Soweit der Vertrag zum Betrieb des Gewerbes des SN gehört und dieser Kaufmann ist, bleibt die Ware darüber hinaus auch bis zur Erfüllung aller Forderungen, die von Onlinehelp24 aus der Geschäftsverbindung mit dem SN gegen diesen zustehen, Eigentum von Onlinehelp24. Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware wird der SN auf das Eigentum von Onlinehelp24 hinweisen und Onlinehelp24 unverzüglich benachrichtigen.

§7 ÜBERTRAGUNG

Onlinehelp24 ist berechtigt, diese Vereinbarung mit allen Rechten und Pflichten oder auch nur einzelne Rechte und/oder Pflichten daraus auf Dritte zu übertragen. Der SN erteilt für diese Fälle bereits mit Abschluss des Vertrages seine Zustimmung.

§8 DATENSCHUTZ-UND VERSCHWIEGENHEITSKLAUSEL

8.1 Der SN wird hiermit gem. § 33 Abs. 1 des Bundesdatenschutzgesetzes davon unterrichtet, dass Onlinehelp24 personenbezogene Daten des SN während der Vertragsdurchführung für vertragsbezogene Aufgaben speichert.

8.2 Onlinehelp24 ist berechtigt, die Bestandsdaten des SN zu verarbeiten und zu nutzen, soweit dies für die Zwecke der Beratung des SN, der Werbung, der Marktforschung und zur bedarfsgerechten Gestaltung von Wartung und Nutzungsüberlassungen erforderlich ist und der SN nicht widersprochen hat. Bestandsdaten sind dabei personenbezogene Daten, die für die Begründung und Änderung eines Vertragsverhältnisses mit dem SN einschließlich dessen inhaltlicher Ausgestaltung erforderlich sind.

Die Vertragspartner werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

8.3 Die Vertragspartner werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnis zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen des jeweils anderen Vertragspartners Dritten gegen- über – gleich zu welchem Zweck – verwenden. Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen die von dem informationsgebenden Vertragspartner ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung eindeutig ergibt.

Die Verpflichtungen nach Pkt. 8.3 entfallen für solche Informationen oder Teile davon, für die der empfangene Vertragspartner nachweist, dass sie

- (a) ihm vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren;
- (b) der Öffentlichkeit vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren;
- (c) der Öffentlichkeit nach dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich wurden, ohne dass der informationsempfangende Vertragspartner hierfür verantwortlich ist.

Die Verpflichtungen aus Pkt. 8.3 bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, und zwar so lange, wie ein Ausnahmetatbestand nach den Punkten 8.3 a-c nicht nachgewiesen ist.

§9 GERICHTSSTAND/RECHTSWAHL/TEILNICHTIGKEIT/SCHRIFTFORM

9.1 Ist der Kunde Vollkaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts, oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Hamburg ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten, einschließlich Wechsel- und Scheckverfahren.

9.2 Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und Onlinehelp24 unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

9.3 Sollte eine Bestimmung in diesen Geschäftsbedingungen, oder eine Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt. Eine unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der Vereinbarung und dem mutmaßlichen Parteiwillen entspricht.

9.4 Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform. Stand: 01/2015