

Besondere Geschäftsbedingungen zum BCOMS Administrations- und Wartungsvertrag

Stand: 01.07.2005

§ 1. Gegenstand der Wartung

Gegenstand der Wartung ist der Erhalt des im Vertrag definierten Aufgabengebietes bzw. der im Vertrag aufgeführten Systeme.

§ 2. Vollzug der Wartung

Die Wartung erfolgt zunächst per Fernwartung. Lässt sich das Problem so nicht beheben, wird die Wartung durch persönliches Erscheinen vor Ort wahrgenommen.

§ 3. Gegenstand der Administration

Gegenstand der Administration ist die Anpassung der im Vertrag aufgeführten Systeme an die vom Kunden definierten und im Vertrag vereinbarten Anforderungen bezüglich Rechner-, Datei- Druck- und Programmdiensten.

§ 4. Vollzug der Administration

Die Administration erfolgt zunächst per Fernwartung. Lässt sich die Aufgabe so nicht beheben, oder ist im Vertrag grundsätzlich Vor-Ort-Service vereinbart, wird die Administration durch persönliches Erscheinen vor Ort wahrgenommen.

§ 5. Zeitpunkt des Vollzugs

- (1) Sofern im Administrations- und Wartungsvertrag nichts anderes schriftlich vereinbart ist, geschieht der Vollzug der Administration und Wartung zu den Geschäftszeiten der BCOMS Bavaria Computer Service GmbH. Die Geschäftszeiten können auf den Internetseiten der BCOMS Bavaria Computer Service GmbH eingesehen werden. Der aktuelle Hyperlink hierzu lautet:
<http://www.bcoms.de/impressum.html>
- (2) Die in Absatz 1 genannten Geschäftszeiten gelten grundsätzlich nicht an bundeseinheitlichen und regionalen gesetzlichen Feiertagen.

§ 6. Geheimhaltung

Soweit für die Wartung/Administration durch die BCOMS Bavaria Computer Service GmbH die Kenntnis von Personen- und Firmenbezogenen, nicht allgemein bekannten Informationen und Daten notwendig ist, werden diese vertraulich behandelt.

Dasselbe gilt auch für Informationen und Daten, die zufällig während Wartungs-/Administrationsarbeiten bekannt werden. Die Mitarbeiter der BCOMS Bavaria Computer Service GmbH sind gemäß § 5 BDSG auf das Datengeheimnis verpflichtet.

§ 7. Haftungsbeschränkung

- (1) Für Schäden aus Verzug, Unmöglichkeit und der Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten wird nur insoweit gehaftet, als Schäden vorhersehbar gewesen wären. Für die Verletzung von vertragsunwesentlichen Pflichten wird nur bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz gehaftet. Die Haftung ist auf die vorhersehbaren pagatorischen Schäden beschränkt.
- (2) Ein Mitverschulden des Kunden, durch z.B. unzureichende Erbringung von Mitwirkungsleistungen, Organisationsfehler oder eine unzureichende Datensicherung sind diesem anzurechnen. Die BCOMS Bavaria Computer Service GmbH haftet für die Wiederbeschaffung von Daten nur, soweit der Kunde alle üblichen und angemessenen Datensicherungsvorkehrungen getroffen hat und der Kunde sichergestellt hat, dass die Daten, aus Datenmaterial das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden kann.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Schäden im Sinne vorstehender Haftungsregelungen gegenüber der BCOMS Bavaria Computer Service GmbH unverzüglich schriftlich anzuzeigen.
- (4) Der Kunde hat keinen Anspruch auf Schadenersatz, wenn der Einsatz an einem vereinbarten Termin oder innerhalb der vertraglich vereinbarten Fristen nicht durchgeführt werden konnte, oder der Beginn oder das Ende eines Projektes sich erheblich verzögert, wenn die Gründe hierfür jeweils außerhalb des Einflussbereiches der BCOMS Bavaria Computer Service GmbH gelegen waren.
- (5) Der Kunde hat in folgenden Fällen keinen Anspruch auf Schadenersatz:
 - a. Hardwaredefekte
 - b. Softwarefehlfunktionen
 - c. Eigenmächtig durchgeführte Änderungen an der Konfiguration des Netzwerkes (Software, Hardware, Verkabelung, Netzwerkkomponenten etc.) durch von der BCOMS Bavaria Computer Service GmbH hierfür nicht schriftlich autorisierte Personen.
 - d. Versehentliche oder mutwillige Beschädigung oder Zerstörung von Systemkomponenten, gleich ob durch physische Gewalteinwirkung oder durch fehlerhafte Konfiguration oder Betrieb außerhalb der durch den Hersteller oder die BCOMS Bavaria Computer Service GmbH schriftlich definierten Spezifikationen.
 - e. Beschädigungen, Zerstörungen oder Störungen durch das Einwirken höherer Gewalt.

§ 8. Technische Voraussetzungen

Die Bereitstellung der zur Durchführung von Fernadministration erforderlichen Telekommunikations-einrichtungen zur Sprach- und Datenkommunikation sowie für deren Inbetriebnahme und Betriebsbereitschaft obliegt dem Kunden.

§ 9. Datensicherung

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, eine regelmäßige, mindestens tägliche Datensicherung ordnungsgemäß durchzuführen und die so gesicherten Daten auf ihre Wiederverwendbarkeit hin zu prüfen. Sind vorhersehbare gravierende Eingriffe in den Systemablauf oder deren Konfiguration vorzunehmen, ist eine weitere vollständige Datensicherung durchzuführen. Die Sicherung hat im letzteren Falle direkt vor dem Eingriff zu erfolgen.
- (2) Die Datensicherung umfasst das Gesamt-Software-System, die regelmäßige Sicherung von Stamm- und Bewegungsdaten und ist nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Datenverarbeitung durchzuführen. Der Kunde wird hiermit ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ein Absehen von dieser Praxis, im Falle eventueller Schäden, ein Verstoß gegen die Schadenminderungspflicht darstellt.

§ 10. Mitwirkungspflicht des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet die BCOMS Bavaria Computer Service GmbH bzw. deren Mitarbeiter in der Erfüllung der vertraglich vereinbarten Aufgaben angemessen zu unterstützen. Hierzu gehört insbesondere:
 - a. Freier Zugang zu den von den Arbeiten betroffenen Geräten und Programmen
 - b. Bereitstellung der notwendigen Benutzerkonten und Passwörter
 - c. Freigabe von geeigneten Ports und Services für den Zugang zum Kundenzugang (Open-SSH etc.)
 - d. Bereitstellung der verfügbaren Datensicherungssätze
 - e. Bereitstellung aller erforderlichen Unterlagen, Dokumentationen, Informationen und Hilfsmittel
- (2) Werden über den Vertrag hinausgehende Hilfs- oder Betriebsmittel notwendig, werden diese dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.
- (3) Der Kunde ist gemäß § 8 zur Datensicherung verpflichtet
- (4) Der Kunde ist verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass bei etwa auftretenden Rückfragen ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung steht, an den sich die BCOMS Bavaria Computer Service GmbH bzw. deren Mitarbeiter wenden kann und der zur Abgabe von rechtsverbindlichen Erklärungen ermächtigt bzw. befugt ist.

§ 11. Erziehungsklausel

Bei irrtümlicher Inanspruchnahme der Wartungsdienste durch den Kunden für in dem Wartungs- und/oder Administrationsvertrag nicht abgedeckte Bereiche werden zusätzlichen Bearbeitungsgebühren fällig. Diese richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste. Betrachtungszeitraum ist der Kalendermonat.

§ 12. Anfahrtskosten

Die Anfahrt bei Vor-Ort-Service ist grundsätzlich kostenpflichtig. Die Beträge richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste.