

# Servicevertragsbedingungen der Concat AG (Hardwarewartung und Softwarepflege)

## 1. Geltungsbereich

1.1 Diese Servicevertragsbedingungen („**AGB Service**“) gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) der Concat AG speziell für den Leistungsbereich der Hardwarewartung und Softwarepflege.

1.2 Sollte hierdurch ein Widerspruch entstehen, gehen die speziellen Regelungen der **AGB Service** denjenigen der **AGB** vor.

1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden auch im Bereich Service nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, Concat hat der Geltung zuvor ausdrücklich zugestimmt.

1.4 Voraussetzung für die Erbringung von Serviceleistungen durch Concat ist ein bestehender Servicevertrag des Kunden mit dem Hersteller bezüglich der von Concat zu pflegenden Software und/oder zu betreuenden Hardware.

## 2. Vertragsgegenstand

2.1 Der Kunde hat im Anwendungsbereich dieser **AGB Service** bei sich EDV-Geräte, -Anlagen oder Software im Einsatz, deren Wartung oder Pflege gemäß den vorliegenden **AGB Service** die Concat aufgrund gesonderter Beauftragung übernimmt. Die konkrete zu wartende Anlage oder zu pflegende Software wird im jeweiligen Systemschein bestimmt. Die Systemscheine enthalten das Mengengerüst und weisen die eingesetzten Hard- und/oder Softwarekomponenten.

2.2 Die jeweils schriftlich vereinbarten Wartungs- oder Pflegeleistungen werden von Concat grundsätzlich während den bei Concat üblichen Arbeitszeiten erbracht, jedoch nicht während bundeseinheitlichen Feiertagen, es sei denn, dies ist ausdrücklich vereinbart. Für Einsätze an Werktagen zwischen 17:00 Uhr und 08:00 Uhr, an Samstagen sowie an Sonn- und Feiertagen gelten die Aufschläge gemäß der jeweils aktuellen **Preisliste / Concat-Konditionen**.

2.3 Art, Ort und Umfang der konkreten Serviceleistungen sowie die Vergütung werden grundsätzlich individualvertraglich bzw. im Systemschein festgelegt; ohne eine entsprechende Regelung gelten die vorliegenden **AGB Service** sowie nachrangig die **AGB**.

2.4 Concat wird Fehler-/Störungsmeldungen durch den Kunden grundsätzlich innerhalb angemessener Frist bearbeiten.

2.5 Ausdrücklich klargestellt wird, dass Concat die vertraglichen Serviceleistungen in Ergänzung der Pflegeleistungen des Herstellers erbringt. Ferner installiert Concat gegen gesonderte Beauftragung und Vergütung nach den Vorgaben der Hersteller die entsprechenden Updates, Upgrades, Patches oder Bugfixes, haftet aber weder für deren Funktionsfähigkeit oder Geeignetheit zur Fehlerbeseitigung.

## 3. User HelpDesk

3.1 Die Ansprechzeiten des User Helpdesk werden ohne gesonderte Regelung wie folgt festgelegt.

3.2 Störungsmeldungen sind über die Weboberfläche des Concat HelpDesk zu aktivieren.

3.3 Für die im Rahmen des HelpDesks erbrachten Beratungs- oder Unterstützungsleistungen haftet Concat für die Rechtzeitigkeit und ordnungsgemäße Durchführung, nicht aber für den vom Kunden bezweckten wirtschaftlichen oder sonstigen Leistungserfolg.

## 4. Software und Know-how

4.1 Der Kunde darf etwaige von Concat überlassene Software oder Programmteile, Know-how, die Datenträger oder Dokumentationen im vorgesehenen Umfang selbst für eigene Zwecke benutzen, nicht aber an Dritte weitergeben, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart. Das Eigentum daran und das Recht zur weiteren Verwendung bleiben bei Concat oder ihren Lizenzgebern, auch wenn der Kunde Software-Programme oder Know-how-Aufzeichnungen nachträglich ändert. Jede Erweiterung oder Änderung der Software durch den

Kunden benötigt die schriftliche Zustimmung von Concat oder ihren Lizenzgebern.

4.2 Der Kunde stellt sicher, dass er selbst über die erforderlichen Rechte an Soft- und Hardware verfügt, dass Concat durch die vertragsgegenständlichen Unterstützungsleistungen nicht in Rechte des Herstellers eingreift.

## 5. Mitwirkungspflichten und Verantwortlichkeiten

5.1 Sofern nicht individualvertraglich abweichend vereinbart, sind seitens des Kunden insbesondere folgende Leistungen beizustellen bzw. Mitwirkungshandlungen unentgeltlich zu erbringen:

- Einen fachkundigen Ansprechpartner vor Ort, der sich dem Wartungs- oder Unterstützungspersonal von Concat zur Verfügung hält, und mindestens einen Vertreter
- Für Hardware besteht ein Hardwarewartungsvertrag mit dem Hersteller während der gesamten Vereinbarungslaufzeit
- Für eingesetzte Software besteht ein entsprechender Softwarewartungsvertrag für die gesamte Laufzeit des Servicevertrages
- Anforderung, Prüfung und Abnahme der vom Kunden beauftragten und von Concat erbrachten Dienstleistungen
- Termingerechte Abgabe aller Unterlagen und Informationen, welche Concat zur Ausführung der Arbeiten benötigt
- Termingerechte Bereitstellung von Testdaten für Korrektur-, Anpassungs- und/oder Erweiterungsarbeiten
- Remote-Zugang muss vom Kunden zur Verfügung gestellt werden
- Quantitativ und qualitativ funktionierendes Netzwerk
- Der erforderliche Platz für die Geräte samt Zubehör sowie die erforderlichen Geräteanschlüsse, wo nötig in klimatisierten Räumen, nach den Spezifikationen der Concat
- Concat muss rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort aufmerksam gemacht werden, soweit sie für die vertragskonforme Leistung von Bedeutung sind
- Concat muss nach Abstimmung freier Zugang zu den Geräten, Datenträgern und Dokumentationen und ihm die notwendigen Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt werden
- Alle benötigten Zugangsberechtigungen
- Der Kunde teilt Änderungen an den Systemen mit, damit diese entsprechend im Systemschein geändert werden können
- Der Kunde ist verantwortlich für ein funktionierendes Backupsystem.
- Der Kunde ist allein für die Applikationen verantwortlich

5.2 Im Falle des Auftretens eines Mangels, der unter die Garantie des Herstellers fällt, wird in jedem Falle der Kunde auch die Concat im Hinblick auf die eventuelle Geltendmachung von Garantieansprüchen informieren und ihn über die Handhabung der Garantie durch den Hersteller auf dem Laufenden halten.

5.3. Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten, bei deren Verletzung Concat nicht mehr zur Leistungsverpflichtung verpflichtet ist. Bei wiederholter und schwerwiegender Pflichtverletzung ist Concat berechtigt, den Vertrag innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen.

## 6. Laufzeit und Kündigung

6.1 Sofern die Parteien keine Regelung über die Vertragslaufzeit treffen, läuft dieser ab dem Zeitpunkt des Eingangs einer schriftlichen Auftragsbestätigung beim Kunden zunächst für ein Jahr. Der Vertrag verlängert sich automatisch um je ein weiteres Vertragsjahr, wenn der Vertrag nicht von einer Partei mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Laufzeitende ordentlich gekündigt wird.

6.2 Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für Concat insbesondere aber nicht ausschließlich dann gegeben, wenn über das Vermögen des Kunden ein Antrag auf Einleitung eines Insolvenzverfahrens gestellt wird bzw. ein solches eingeleitet wird. Darüber hinaus ist Concat berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als zwei Monate im Verzug ist.

6.3 Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## 7. Vergütung

7.1 Die Vergütung für die vereinbarten Serviceleistungen, der Umfang der von der pauschalen Vergütung erfassten Leistungen sowie darüber hinaus gesondert zu vergütende Serviceleistungen werden zwischen den Parteien in der jeweiligen Beauftragung festgelegt. Ohne entsprechende Vereinbarung gelten die Leistungsbeschreibungen der einzelnen Servicepakete sowie die jeweils gültige Preisliste von Concat für Leistungen, die von einer pauschalen Vergütung erfasst sind und solche, die darüber hinaus nach Aufwand berechnet werden.

7.2 Ohne entsprechend vorrangige Vereinbarung gelten im Übrigen die Bestimmungen der **AGB** von Concat über Preise und Zahlungsbedingungen (dort insb. Ziffer 4).

## 8. Haftung Concat

Der Umfang der Haftung von Concat richtet sich nach den **AGB** von Concat.

## 9. Geheimhaltung und Datenschutz

9.1 Beide Vertragspartner verpflichten sich wechselseitig, die Ihnen von der jeweils anderen Vertragspartei zugänglich gemachten oder erlangten Informationen über interne oder externe Geschäftsangelegenheiten streng vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben.

9.2 Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht für solche Informationen,

- die zum Zeitpunkt ihrer Übermittlung durch eine Vertragspartei bereits im Besitz der anderen Partei sind und keiner Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen oder
- die einer Partei danach von Dritten bekannt wurden, die diese Informationen weder direkt noch indirekt unter Verletzung einer Geheimhaltungsverpflichtung gegenüber der anderen Partei erhalten haben oder
- die zum Zeitpunkt ihrer Übermittlung durch eine Partei zum öffentlichen Stand der Technik gehören oder
- die danach ohne Zutun der anderen Partei in den öffentlichen Stand der Technik eingehen.

9.3 Concat beachtet die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz sowie nach Möglichkeit die internen Richtlinien des Kunden und sorgt dafür, dass auch alle leistungserbringenden Mitarbeiter die vorgenannten Verpflichtungen erfüllen.

9.4 Der Zugang und Zugriff auf die Serversysteme ist mit den jeweils verantwortlichen Mitarbeitern des Kunden abzustimmen. Die Mitarbeiter der Concat bekommen durch den Kunden eine entsprechende Benutzerkennung und das Passwort für das Login mitgeteilt. Die Mitarbeiter

der Concat verpflichten sich, die Benutzerkennung nicht schriftlich niederzulegen und keinem Dritten mitzuteilen.

9.5 Concat ist berechtigt, nach Abstimmung mit dem Kunden Dritte mit der Erbringung von vertragsgegenständlichen Leistungen zu beauftragen. In solchen Fällen ist Concat verpflichtet, dem beauftragten Dritten die Geheimhaltungspflichten dieses Vertrages aufzuerlegen.

## 10. Sonstige Regelungen

Die allgemeinen Regelungen der **AGB** der Concat, insbesondere bezüglich Änderung der Bedingungen, Erfüllungsort, Gerichtsstand, Anwendbares Recht, Gewährleistung etc. gelten entsprechend.

**Concat AG, Bensheim, Stand: 27.11.2009**