

Besondere Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der TUBIX Computer Systeme über die Erbringung von Dienstleistungen. Hiervon abweichende AGB des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, TUBIX hat diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der TUBIX Computer Systeme.

I. Erbringung von Dienstleistungen

1. Die Einrichtung und Wartung von technischen Geräten, insbesondere Kopierern, Druckern, Telefonanlagen, Videoüberwachungs- und Alarmanlagen, IT-Hardware usw., deren Installation, die Einrichtung und Einstellung von Software sowie die Einweisung in die Benutzung von Hard- und Software stellen Dienstleistungen dar, d.h. TUBIX schuldet nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Auftraggeber beabsichtigten Erfolg, es sei denn, TUBIX hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.
2. Dies gilt insbesondere bei einem Auftrag, der auf die Beseitigung eines im IT-System des Auftraggebers auftretenden Fehlers gerichtet ist. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb im freien Ermessen von TUBIX. Dabei wird TUBIX stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.
3. Ist nach Einschätzung von TUBIX zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Softwareprodukten, Hardwarekomponenten, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderem Verbrauchsmaterial erforderlich, wird TUBIX stets erst einen gesonderten Auftrag des Auftraggebers einholen. Erteilt der Auftraggeber den von TUBIX zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, hat er die Kosten auch dann zu tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. TUBIX wird sich in diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Auftraggeber gutschreiben, hierzu ist TUBIX jedoch nicht verpflichtet.
4. Übernimmt TUBIX vertraglich die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand in der auf dem von TUBIX verwendeten Installationsmedium vorhandenen Fassung, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die erste im Handel erhältliche Version. TUBIX schuldet nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren ist allein Angelegenheit des Auftraggebers, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. TUBIX ist jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit der Auftraggeber TUBIX nicht in Textform gegenteilige Weisungen erteilt hat.
5. Bei der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) im pflichtgemäßen Ermessen von TUBIX, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden vertraglich vereinbart.
6. Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht in Textform ein Festpreis oder eine wiederkehrende Pauschale vereinbart wurde.
7. Hat der Auftraggeber Zeitkontingente für die Erbringung von Dienstleistungen bei TUBIX erworben, kann er diese zu den gewöhnlichen Geschäftszeiten von TUBIX telefonisch oder in Textform abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schuldet TUBIX jedoch nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde.
8. Nicht verbrauchte Zeitkontingente können angespart und in den nachfolgenden Monaten in Anspruch genommen werden. Die Verjährungsregelung in den AGB von TUBIX bleibt hiervon unberührt.

II. Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

1. Übernimmt TUBIX vertraglich die Einrichtung von Hardware, hat der Auftraggeber auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung zu sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von TUBIX bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständiger Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens zwei herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschlüsse mit 230 Volt und zwei Ethernet-Netzwerkanschlüsse zur Verfügung zu stellen.
2. Der Auftraggeber hat vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch TUBIX selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz zu sorgen.

3. Der Auftraggeber hat TUBIX auf eigene Kosten Zugang zu dem Gerät, auf dem die Leistung von TUBIX zu erbringen ist, zu verschaffen. Die notwendige Kennung und Passwort für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung von TUBIX hin nach Wahl des Auftraggebers einzugeben oder TUBIX in Textform auszuhändigen. Der Auftraggeber muss TUBIX Zugriff auf USB-Datenträger, DVDs und Internet ermöglichen. Wartezeiten von TUBIX gelten als Aufwand.

III. Mangelansprüche

1. Im Falle der mangelhaften Erbringung von Dienstleistungen wird TUBIX nach eigener Wahl nacherfüllen, kostenfrei nachbessern oder eine Auswechslung anbieten. Gelingt TUBIX dies nicht, kann der Auftraggeber die für diese Dienstleistung berechnete Vergütung angemessen herabsetzen oder von dem Vertrag zurücktreten.
2. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers auf Ersatz eines unmittelbaren Schadens wegen mangelhafter oder nicht erbrachter Leistung – gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. auch unter dem Gesichtspunkt der Unmöglichkeit, der positiven Forderungsverletzung, der Verletzung vorvertraglicher Pflichten und der unerlaubten Handlung) – bestehen nicht.

IV. Haftung

1. Bei der Beauftragung von Backupüberwachung bzw. Datensicherungen haftet TUBIX nicht für die Vollständigkeit und Brauchbarkeit der Datensicherungen. Bei Datenverlusten oder unbrauchbaren Datensicherungen ist die Haftung von TUBIX begrenzt auf die Kosten der Wiederherstellung der Daten aus der letzten vollständigen und fehlerfreien Datensicherung des Auftraggebers.
2. Bei der Beauftragung eines Patch- oder Antivirusmanagements haftet TUBIX Computer Systeme nicht für die Folgen der Installation eines von den Herstellern des Betriebssystems und der sonstigen Software bereitgestellten fehlerhaften System- oder Softwareupdates oder für Folgen, die durch eine fehlerhafte Risiko-Klassifizierung oder Kompatibilitätseinschätzung des jeweiligen Softwareherstellers eintreten. Auch ist eine Haftung ausgeschlossen für Folgen, die dadurch entstehen, dass die Server oder Clients des Auftraggebers während der Installation von Updates von dem Auftraggeber ausgeschaltet werden.
3. Bei der Beauftragung des Antivirusmanagements haftet TUBIX nicht für die Folgen unvollständiger oder fehlerhafter Virendefinitionen der Softwarehersteller. Bei von TUBIX verschuldetem Datenverlust auf Grund einer nicht ordnungsgemäß erbrachten Dienstleistung ist die Haftung von TUBIX begrenzt auf die Kosten der Wiederherstellung der Daten aus der letzten vollständigen und fehlerfreien Datensicherung des Auftraggebers.

V. Laufzeit

1. Pflege-, Wartungs- und sonstige Serviceverträge, für die eine Mindestvertragslaufzeit (12 oder 24 Monate) vereinbart wurde, sind für beide Vertragspartner in Textform mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um ein weiteres Jahr, sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums gekündigt wird.
2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für TUBIX insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Auftraggeber die ihm nach diesen BVB obliegenden Pflichten erheblich verletzt. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

VI. Sonstiges

1. Diese BVB gehen im Kollisionsfall den AGB von TUBIX vor.