

Bacher Systems EDV GmbH

Allgemeine Bedingungen für Serviceverträge

1. Allgemeines

Die Bacher-Systems EDV GmbH oder ihre Erfüllungsgehilfen (in der Folge Bacher genannt) sind zur Erbringung aller im Servicevertrag (in der Folge Vereinbarung genannt) festgelegten Leistungen an den im Systemverzeichnis (in der Folge Verzeichnis genannt) angeführten Systemen, Erweiterungen, Software-Produkten oder Geräten (in der Folge Vertragsprodukte genannt) im Rahmen dieser Bedingungen verpflichtet.

2. Umfang der Leistungen

Der Umfang der von Bacher zu erbringenden Leistungen ist in der Vereinbarung, durch Angabe der gewählten Servicekategorie, festgelegt. Welche Servicekategorie welche Leistungen umfaßt und der jeweilige Erfüllungsort, sind in den Leistungsbeschreibungen angegeben.

Servicearbeiten können nur während der vereinbarten Zeit bei der im Servicevertrag angeführten Telefonnummer angefordert werden. Die Adresse und Telefonnummer ist in der Vereinbarung angegeben.

Die Servicearbeiten werden während der vereinbarten Zeit durchgeführt.

Bei der Durchführung von Servicearbeiten erfolgt nach der Fehlereingrenzung die Instandsetzung durch Austausch oder Reparatur der defekten Komponenten oder Systeme oder durch Einbinden der entsprechenden Software-Module. Ausgetauschte defekte Baugruppen werden unentgeltlich Eigentum von Bacher.

Beim Auftreten von Störungen an den Vertragsprodukten ist Bacher verpflichtet, so schnell wie möglich mit den erforderlichen Servicearbeiten zu beginnen und jene maximale Reaktionszeit nicht zu überschreiten, die der definierten Problemstufe entspricht. Die Reaktionszeit wird ab dem Zeitpunkt gerechnet, zu dem der Systemadministrator oder sein Stellvertreter (in der Folge Administrator genannt) die Störung bei der zentralen Störungsannahme gemeldet hat.

Ausdrücklich wird darauf hingewiesen, daß folgende Leistungen von Bacher nicht im Rahmen der Vereinbarung erbracht werden und somit nicht durch das Serviceentgelt abgegolten sind:

1. alle nicht in der Vereinbarung festgelegten Leistungen.
2. alle durch die Nichterfüllung des Punktes 6. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers erforderlich gewordenen Leistungen.
3. Serviceeinsätze, die auf Grund des Ausfalls oder der Auswirkungen von Komponenten, Systemen, Einrichtungen oder Software, die nicht im Verzeichnis angeführt sind, durchgeführt worden sind.
4. Eingrenzen und/oder Beheben von Störungen verursacht durch höhere Gewalt, Naturereignisse, Verschulden des Auftraggebers oder Dritter, unzulässige Betriebsbedingungen, Verwendung ungeeigneter Speichermedien oder unsachgemäße Bedienung durch den Auftraggeber oder Dritte.
5. Wiederherstellung verlorengegangener Daten und Programme.
6. die Systemadministration, das Einbinden von Geräten und Software-Produkten, die nicht im Verzeichnis angeführt sind.

3. Voraussetzung für die Aufnahme von Vertragsprodukten

Wird die Vereinbarung so abgeschlossen, dass sie mit Übergabe der Komponenten durch Bacher beginnt, werden die Systeme und Erweiterungen ohne Übergangszeit in die Vereinbarung aufgenommen.

3.1 Hardware

Wird die Vereinbarung nicht so abgeschlossen, dass sie mit Übergabe der Komponenten durch Bacher beginnt, stellt der Auftraggeber sicher, dass nur Systeme oder Erweiterungen in den Servicevertrag aufgenommen werden, die zu Vertragsbeginn einwandfrei funktionieren und keine Anzeichen für einen bevorstehenden Ausfall zeigen. Es gilt eine Übergangszeit von 30

Tagen ab Unterzeichnung durch den Auftraggeber, während der auftretende Störungen zwar bereits im Rahmen der Vereinbarung behoben werden, anfallende Ersatz- oder Austauschteile dem Auftraggeber aber nach Aufwand in Rechnung gestellt werden.

3.2 Software

Um die jeweils aktuelle Software-Version nutzen zu dürfen und Anspruch auf künftige Updates zu erlangen, wird der Auftraggeber sicherstellen, dass er das Nutzungsrecht für die zu Vertragsbeginn aktuelle Software-Version hat. Ggf. erforderliche Updates wird er unverzüglich nachkaufen.

4. Dauer und Kündigung

Die Vereinbarung tritt zum festgelegten Termin in Kraft, hat die festgelegte Mindestlaufzeit und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht von einer Seite mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich gekündigt wird.

5. Vorzeitige Auflösung der Vereinbarung

Eine vorzeitige Auflösung der Vereinbarung ist unter folgenden Umständen und zu den angeführten Bedingungen möglich:

Wird das gesamte System vor Ablauf der Vereinbarung aufgelassen, ist die Auflösung der Vereinbarung unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Ende des nächsten Kalenderquartals möglich.

Informiert Bacher den Auftraggeber über eine bevorstehende Erhöhung der Entgelte (gem. Punkt 9. Abgeltung der Serviceleistungen), ist eine Auflösung der Vereinbarung zu den dort angeführten Bedingungen möglich.

Ggf. wird der Auftraggeber die Kündigung, unter Angabe der entsprechenden Begründung, schriftlich bekanntgeben. Bereits fällige oder geleistete Zahlungen können dem Auftraggeber aufgrund der bestehenden Rückversicherungsverträge mit den Herstellern nicht gutgeschrieben oder rückerstattet werden.

Eine Erweiterung der Vereinbarung um zusätzliche Komponenten wird ohne Auflösung der bestehenden Vereinbarung durchgeführt.

Werden eine oder mehrere Bestimmungen der Vereinbarung durch eine Seite nicht eingehalten, kann die andere Seite schriftlich unter Setzung einer angemessenen Nachfrist Erfüllung verlangen. Verstreicht die Nachfrist erfolglos, so kann die Vereinbarung ohne Einhaltung einer weiteren Frist mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden. Wird die Vereinbarung ohne Verschulden von Bacher vorzeitig aufgelöst, ist der Auftraggeber verpflichtet, ab dem Ausspruch der Auflösung weitere drei Zwölftel des Jahresentgeltes zu bezahlen.

6. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Im Sinne der bestmöglichen Erbringbarkeit der Serviceleistungen wird der Auftraggeber die u.a. Punkte ohne Verrechnung sicherstellen:

- Vor Beginn der Vereinbarung wird ein Systemadministrator und dessen Stellvertreter bestimmt. Diese Personen müssen durch entsprechendes Training für diese Funktion ausgebildet sein und sind berechtigt, Störungen zu melden. Änderungen der jeweiligen Namen werden Bacher per E-Mail oder schriftlich mitgeteilt.
- Alle auftretenden Störungen werden der vereinbarten Annahmestelle vom Administrator unverzüglich mitgeteilt; im Normalfall per E-Mail, in kritischen Fällen auch telefonisch.
- Servicearbeiten oder Änderungen an den Vertragsprodukten lässt der Auftraggeber durch Dritte nur nach schriftlicher Zustimmung von Bacher durchführen.
- für die Durchführung der Servicearbeiten erforderlicher ungestörter Zutritt zu den Vertragsprodukten sowie die dafür erforderliche Rechnerzeit.

Bacher Systems EDV GmbH

Allgemeine Bedingungen für Serviceverträge

- alle für die Durchführung der Servicearbeiten erforderlichen Auskünfte werden erteilt und alle diesbezüglichen Unterlagen, Fehlerprotokolle und Beschreibungen werden zur Verfügung gestellt. Bei telefonischer Unterstützung führt der Administrator vor Ort alle erforderlichen Untersuchungen und Tests durch.
- bei vereinbartem Vorort-Service unverzügliche, schriftliche Mitteilung über Änderungen des Aufstellungsortes an Bacher.
- bei der Eingrenzung von Störungen wird der Administrator Bacher im Rahmen seiner Kenntnisse und Fähigkeiten unterstützen; im Fall der Mitwirkung des Lieferanten gilt diese Verpflichtung sinngemäß auch gegenüber dem Lieferanten.
- aus unmittelbarer Nähe der Vertragsprodukte können Telefongespräche geführt werden; entweder durch ausreichende Funkverbindung für Mobiltelefon oder über einen Festnetzanschluß.
- regelmäßiges Erstellen von Sicherungskopien aller Programme und Daten.
- vor der Installation neuer Software-Versionen, wird der Administrator eine Kompatibilitätsbestätigung jener Lieferanten einholen, deren Software-Produkte ebenfalls auf dem System eingesetzt sind.

7. Bestimmungen zur Software

Ergeben sich bei der überlassenen Software Probleme, für die der Hersteller noch keine Übergangslösung veröffentlicht hat, kann der Auftragnehmer eine Fehlermeldung an die zentrale Störungsannahme richten. Bacher wird den Erhalt der Fehlermeldung bestätigen und - soweit es sich nicht um eine unerhebliche Abweichung von den veröffentlichten Spezifikationen des Herstellers handelt - die Einarbeitung der Problemlösung in einer der nächsten Software-Ergänzungslieferungen des Herstellers anstreben. Art und Zeitpunkt der Fehlerbehebung bleibt dem Software-Hersteller überlassen.

Bei Software-Fehlern, die nicht einfach reproduzierbar sind, stellt der Auftraggeber ein bearbeitbares Testbeispiel in maschinenlesbarer Form zur Verfügung.

8. Gewährleistung

Bacher leistet für Austauschteile für den Zeitraum von 12 Monaten Gewähr.

9. Abgeltung der Serviceleistungen

Durch das in der Vereinbarung angegebene Serviceentgelt sind alle in der Vereinbarung festgelegten Leistungen nach Maßgabe der angeführten Bedingungen, inkl. der Nebenkosten für die vereinbarten Leistungen, wie Reise-, Aufenthalts- und Transportkosten, abgegolten.

Die Serviceentgelte bleiben für jenen Zeitraum fix, für den sie entrichtet wurden. Wenn sich die Entgelte durch Preisänderungen der Produkthersteller oder aufgrund von Änderungen der zugrundeliegenden Wechselkurse ändern, wird das darauf basierende Serviceentgelt mit der nächsten Verrechnungsperiode angepaßt. Bacher wird den Auftraggeber spätestens einen Monat vor der nächsten Verrechnungsperiode schriftlich über diese bevorstehende Änderungen der Serviceentgelte informieren. Auf Anforderung legt Bacher dem Auftraggeber jene Unterlagen der Produkthersteller zur Einsicht vor, die diese Änderung begründen.

Falls diese Änderung, die letztgültigen Entgelte um mehr als 5% erhöhen würde und der Auftraggeber die Vereinbarung mit den erhöhten Entgelten nicht fortsetzen möchte, wird er Bacher innerhalb von vier Wochen nach Erhalt der Preiserhöhungsinformation schriftlich entsprechend informieren. Alle Servicearbeiten, die nicht durch das Serviceentgelt abgegolten sind, werden nach deren Abschluß nach Aufwand verrechnet.

10. Zahlungsbedingungen

Das Serviceentgelt ist für den Zeitraum, für den es in der Vereinbarung angegeben ist, im voraus, unabhängig von der Benutzung der Vertragsprodukte, zu bezahlen. Serviceentgelte für weniger als ein Monat werden mit einem Dreißigstel des monatlichen Serviceentgeltes pro Kalendertag berechnet.

11. Eigentumsrecht

Alle von Bacher in Durchführung der Vereinbarung in Räumen des Auftraggebers gelagerten Servicehilfsmittel und Ersatzteile bleiben Eigentum von Bacher und sind vom Auftraggeber sorgfältig und unentgeltlich zu verwahren.

Beim Austausch oder der Reparatur von Komponenten oder Geräten ändern sich die Eigentumsverhältnisse gemäß dieser Bedingungen.

12. Übertragung der Rechte an Dritte

Rechte aus der Vereinbarung können nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Seite abgetreten werden.

13. Datenschutz und Vertraulichkeit

Die Weitergabe von Daten an die jeweiligen Lieferanten ist im zur Erfüllung des Servicevertrages erforderlichen Ausmaß erlaubt. Ansonsten sind Bacher und der Auftraggeber wechselseitig verpflichtet, über die mit dem Unternehmen des anderen in Zusammenhang stehenden Umstände und Daten, in deren Kenntnis sie aufgrund der vorliegenden Geschäftsbeziehung gelangen, Verschwiegenheit zu bewahren und insbesondere die Bestimmungen des § 15 Datenschutzgesetz (Datengeheimnis) und des § 38 Bankwesengesetz (Bankgeheimnis) einzuhalten.

Dies gilt aber nicht für solche Fakten, auf deren Geheimhaltung ausdrücklich verzichtet wurde, und, solche, die für sich alleine nicht den Charakter von Geschäftsgeheimnissen haben, die aber geeignet sein könnten, in einem größeren Zusammenhang und gemeinsam mit anderen Umständen den Charakter von Geschäftsgeheimnissen zu erhalten.

Bacher und der Auftraggeber verpflichten sich weiters, ihre Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen in diesem Sinn zu belehren und anzuweisen.

14. Sonstiges

Falls ein Teil dieser Bedingungen unwirksam sein sollte, wird die Gültigkeit der übrigen Bedingungen dadurch nicht berührt. Die unwirksame Bedingung soll durch eine solche wirksame Bedingung ersetzt werden, die dem aus der Vereinbarung erkennbaren Willen beider Seiten wirtschaftlich möglichst nahe kommt. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen.

Abänderungen dieser Bedingungen sowie Ergänzungen zu diesen sind nur gültig, wenn sie schriftlich vereinbart und firmenmäßig gezeichnet sind.

Soweit dem Auftraggeber im Rahmen dieser Vereinbarung Unterlagen überlassen werden, steht ihm ein Nutzungsrecht daran zu.

Diese Bedingungen gelten ergänzend zu den "Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen" von Bacher oder abweichend davon vereinbarte Rahmenbedingungen.

(Ausgabe: Oktober 2003)