

Besondere Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen

Die nachfolgenden besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der Eifert Datensysteme GmbH & Co KG, Marburg, über die Erbringung von Dienstleistungen. Hiervon abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, wir haben diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt. Daneben gelten die allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) der Eifert Datensysteme GmbH & Co KG.

I. Erbringung von Dienstleistungen

1. Die Einrichtung und Wartung von technischen Geräten, insbesondere IT-Hardware, Kopierern, Druckern, Telefonanlagen, Videoüberwachungs- und Alarmanlagen usw., deren Installation, die Einrichtung und Einstellung von Software sowie die Einweisung in die Benutzung von Hard- und Software stellen Dienstleistungen dar, d.h. wir schulden nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, wir haben vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.
2. Dies gilt insbesondere bei einem Auftrag, der auf die Beseitigung eines im IT-System des Kunden 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 in unserem freien Ermessen. Dabei werden wir stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.
3. Ist nach unserer Einschätzung zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Softwareprodukten, Hardwarekomponenten, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderen Verbrauchsmaterials erforderlich, werden wir stets erst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen (mündlich oder in Textform). Erteilt der Kunde den von uns zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, hat er die Kosten auch dann zu tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. Wir werden uns in diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben.
4. Übernehmen wir vertraglich die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand in der auf dem von uns verwendeten Installationsmedium vorhandenen Fassung, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die erste im Handel erhältliche Version. Wir schulden 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 Kunden, es sei denn, etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. Wir sind jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit uns der Kunde nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.
5. Bei der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) in unserem pflichtgemäßen Ermessen, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden vertraglich vereinbart.
6. Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht in Textform ein Festpreis vereinbart wurde. Wurde im Vorfeld, insbesondere in der Angebotsphase eine Schätzung dazu abgegeben, gilt diese nicht als Festpreiszusage.
7. Hat der Kunde Zeitkontingente für die Erbringung von Dienstleistungen bei uns erworben, kann er diese zu unseren gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schulden wir jedoch nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde.
8. Nicht verbrauchte Zeitkontingente verfallen am Monatsende, soweit nicht anders in Textform vereinbart.

II. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde hat vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch uns selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz zu sorgen, sofern diese Aufgaben nicht eindeutig vertraglich vereinbart uns zufallen.
2. Der Kunde hat uns auf eigene Kosten Zugang zu dem Gerät, auf dem unsere Leistung zu erbringen ist, zu verschaffen. Der Kunde hält alle ihm vorliegenden notwendigen Zugangsdaten, die zur Erbringung der Leistungen notwendig sind, wie z.B. Kennung und Passwort für einen Zugang mit Administratorenrechten, Internet- oder Mailserverzugangsdaten, Softwarelizenzschlüssel etc. bereit und wird auf unsere Aufforderung hin nach seiner Wahl diese eingeben oder uns schriftlich aushändigen. Der Kunde muss uns Zugriff auf USB-Datenträger, DVDs und Internet ermöglichen.
3. Der Kunde ist verantwortlich dafür, dass bei Arbeiten, die in einer neu erstellten oder renovierten Büroumgebung stattfinden sollen, eventuelle vorherige bauliche Maßnahmen vor Arbeitsbeginn restlos abgeschlossen sind und der betreffende Ort angemessen gereinigt worden ist.

4. Wartezeiten oder Zusatzarbeiten, die für uns aus den vorstehenden Punkten entstehen, gelten als kostenpflichtiger Aufwand.
5. Wird ein mit dem Kunden verbindlich vereinbarter Termin für eine Dienstleistung jeglicher Form durch den Kunden kurzfristig storniert, behalten wir uns die Berechnung gemäß nachfolgender Stornoregelung vor.
 - Bei Stornierung früher als 3 Tagen vor Terminbeginn: kostenfrei
 - Bei Stornierung 3 Tage Terminbeginn: 25% der veranschlagten Kosten
 - Bei Stornierung kürzer als 48 Stunden vor Terminbeginn: 50% der veranschlagten Kosten
 - Bei Stornierung kürzer als 24 Stunden vor Terminbeginn: 100% der veranschlagten KostenSofern uns von dritter Seite Kosten durch eine Stornierung entstehen, werden diese in jedem Fall an den Kunden weitergereicht.

III. Mängelansprüche

1. Im Falle der mangelhaften Erbringung von Dienstleistungen werden wir nach unserer Wahl nacherfüllen, kostenfrei nachbessern (bis zu zweimal), oder eine Auswechslung anbieten. Gelingt uns dies nicht, kann der Kunde die für diese Dienstleistung berechnete Vergütung angemessen herabsetzen oder von dem Auftrag zurücktreten.
2. Weitergehende Ansprüche des Käufers 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. Laufzeit

1. Pflege-, Wartungs- und sonstige Serviceverträge, für die eine feste Vertragslaufzeit (12 oder 24 Monate) vereinbart wurde, sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 6 Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr.
2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen BVB obliegenden Pflichten erheblich verletzt. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

V. Sonstiges

Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.