

VERTRAGSBEDINGUNGEN IT-BETREUUNG (VB-IT-B)

§ 1 ALLGEMEINES

Die Flash IT, Im Kirchfeld 7, 77833 Ottersweier (im Folgenden FIT), bietet auf Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihren Kunden das Sorglos-Service-Modul an. Managed Dienstleistungen werden in enger Abstimmung mit dem Kunden nach dessen Beauftragung durch FIT durchgeführt. Die hierfür notwendigen Services sind Bestandteil der im Folgenden beschriebenen Leistung.

§ 2 VERTRAGSSCHLUSS

Auftragserteilungen des Kunden gelten stets als verbindlich. Mit Auftragserteilung gelten die AGB und die vorliegenden Vertragsbedingungen als durch den Kunden angenommen.

§ 3 LEISTUNGSUMFANG

- (1) Zum Umfang des Sorglos-Service zählen:
 - a. 24/7 Monitoring des Servers
 - b. Durchführung von Updates für Betriebssystem
 - c. Durchführung von Updates für vereinbarte Software
 - d. Prüfung der Systemkonfiguration
 - e. Prüfung von Systemberichten sowie Ereignis-/Fehlerprotokollen
 - f. Behebung kritischer Situationen per Fernwartung (Der Umfang der inkludierten Arbeiten liegt im Ermessen von FIT)
- (2) Die aktuell zum Einsatz kommenden Komponenten verfügen über Schnittstellen (Ethernet, PPPoE) zum Weitverkehrsnetz WAN (Ethernet, PPPoE) und zu lokalen Rechnernetzwerk (LAN). Die für den Einsatz infrage kommende Software werden entsprechend den Anforderungen des Kunden durch FIT ausgewählt und in dem individuellen Angebot von FIT an den Kunden mitgeteilt.
- (3) Server-Monitoring
Das Server-Monitoring umfasst die Überwachung des Kundenservers an 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr. Dabei werden diverse Vitalparameter des Servers überwacht. Beim Auftreten einer Störung kann dies durch das Monitoringsystem im Rahmen der jeweiligen Konfiguration erkannt werden und direkt an FIT gemeldet werden.
- (4) Softwarepflege
FIT aktualisiert standardmäßig das Betriebssystem und vereinbarte Softwareprogramme der betreuten Systeme mit Softwareversionen, insofern sie relevant für die Sicherheitsfunktionen und die korrekte Funktionalität des Systems sind. Die Installation der Patches und Updates erfolgt in der Regel unter Berücksichtigung der Betriebssicherheit des Systems und dem korrekten Zusammenspiel aller Komponenten der IT-Infrastruktur. FIT übernimmt keine Garantie für die Qualität der Hersteller-Patches und Updates.

§ 4 DURCHFÜHRUNG DER WARTUNGSLEISTUNGEN

- (1) Wartungsarbeiten werden grundsätzlich über das Internet (remote) per Fernwartung erbracht. FIT stellt dem Vertragspartner die dafür notwendige Software zur Verfügung. Auf Wunsch erbringt FIT bei Erstattung der Fahrkosten die Wartungsarbeiten auch vor Ort.
- (2) Wartungsarbeiten über das Internet werden grundsätzlich an Werktagen zwischen 8 und 18 Uhr erbracht. Nach Rücksprache und in begründeten Fällen auch zu anderen Zeiten, in Ausnahmefällen auch an Wochenenden und Feiertagen.
- (3) Der Vertragspartner bzw. FIT im Auftrag des Vertragspartners kann auf dem Server einen permanenten Fernwartungszugang einrichten. Einen solchen Zugang darf FIT nur nach vorheriger Abstimmung mit dem Vertragspartner nutzen. FIT unternimmt geeignete technische und arbeitsrechtliche Vorkehrungen, um die Zugangsdaten zu schützen. Der Vertragspartner ist sich darüber im Klaren, dass über diesen Zugang Vollzugriff auf das System besteht und theoretisch auf alle auf dem Server gespeicherten Daten zugegriffen werden kann.
- (4) Die Wartungsleistungen erfolgen im Rahmen regelmäßiger, regulärer Wartungssitzungen durch einen FIT-Mitarbeiter oder eine autorisierte Person. Die Initiative für die Terminvereinbarung übernimmt grundsätzlich FIT fortlaufend. Anlassbezogen können weitere, außerordentliche Wartungssitzungen durchgeführt werden.
- (5) Wartungsarbeiten zur Abwendung massiver Sicherheitsdefizite durch Sicherheitslücken in der installierten Software werden kurzfristig nach Bekanntwerden der Schwachstelle bzw. der Verfügbarmachung eines geeigneten Updates ausgeführt. Bei sich unmittelbar abzeichnenden Hardware-Problemen unterstützt FIT bei der Abwendung der Gefahrensituation durch Beratung.
- (6) Für jede Wartungssitzung wird Protokoll geführt und dem Vertragspartner zur Verfügung gestellt.
- (7) FIT darf Wartungsleistungen verweigern, wenn sich der Vertragspartner mit Zahlungsverpflichtungen in Höhe von wenigstens €80,00 in Zahlungsverzug befindet.

§ 5 UPDATES

- (8) FIT sorgt im Rahmen des Wartungsvertrages dafür, dass das Betriebssystem und die werksseitig installierte Software auf aktuellem Stand gehalten werden.
- (9) FIT behält sich vor, Aktualisierung unter anderem aus den folgenden Gründen zu unterlassen:
 - a. Zweifelhafte Stabilität
 - b. Reduzierter Funktionsumfang
 - c. Kostenpflichtige Lizenz (z.B. MS Office)
 - d. Fehlende Updatefunktionalität
 - e. Inkompatibilität mit anderen Softwarekomponenten des Servers
- (10) FIT führt alle Updates überwacht durch (attended updates) und führt auf Wunsch des Vertragspartners einen eingeschränkten Funktionstest der aktualisierten Software durch. Bei Fehlfunktionen, die auf die Aktivitäten im Rahmen des Updates zurück zu führen sind, übernimmt FIT die Fehlerbeseitigung im Rahmen dieses Wartungsvertrages.
- (11) FIT installiert grundsätzlich nur offiziell freigegebene Updates (stable releases). Abweichungen hiervon müssen schriftlich vereinbart werden. Resultierende Fehlfunktionen liegen in der Verantwortung des Vertragspartners.
- (12) Der Vertragspartner hat keinen Anspruch auf Updates durch FIT, wenn der Hersteller der Software selbst keine Updates anbietet.
- (13) Soweit FIT aufgrund dieses Vertrages Computerprogramme oder sonstige urheberrechtlich selbstständig schutzfähige Werke zur Nutzung zur Verfügung stellt, unterfallen die Computerprogramme sowie die dem Vertragspartner hieran eingeräumten Nutzungsrechte dem jeweiligen Lizenzvertrag der gepflegten Software.

§ 6 BEREITSTELLUNG

Die Bereitstellung des Dienstleistungspakets erfolgt innerhalb von vier bis sechs Wochen nach technisch geklärtem Auftragseingang.

§ 7 HAFTUNG

Soweit und solange ein Fall höherer Gewalt vorliegt, ist FIT zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Streik, Krieg, Naturkatastrophen, Aussperrung, Verzögerung oder Ausfall der Belieferung durch Lieferanten, sofern diese durch ein Ereignis der höheren Gewalt verursacht wurden, behördliche oder gerichtliche Verfügungen, Angriffe und Attacken aus dem Internet sowie von Nutzern der Anwendung selbst (z. B. Viren, Würmer, „Denial-of-Service-Attacken“, trojanische Pferde), die FIT auch mit der nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfalt nicht hätte abwenden können.

§ 8 VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

- (14) Der Vertrag beginnt zu dem in der Auftragsbestätigung festgelegten Zeitpunkt und läuft über die in der Auftragsbestätigung festgelegte Vertragslaufzeit. Der Vertrag kann bis einen Monat vor Ende der Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt werden. Wird der Vertrag nicht gekündigt, verlängert sich dieser um eine weitere Laufzeitperiode.
- (15) FIT ist berechtigt die vorliegenden Bedingungen zu ändern, wenn dies aufgrund von bei Vertragsschluss nicht vorhersehbaren Entwicklungen, die nicht im Einflussbereich von FIT liegen und FIT auch nicht veranlasst hat, erforderlich ist, um das bei Vertragsschluss zwischen den Vertragsparteien bestehende Äquivalenzverhältnis wieder herzustellen und wesentliche Regelungsinhalte des Vertrages (z. B. Art und Umfang der vertraglich geschuldeten Leistung, Kündigung) hiervon nicht betroffen sind. Änderungen dieser AGB sind auch dann möglich, wenn Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages auftreten, die durch Lücken in diesen Bedingungen verursacht werden, z. B. dadurch, dass die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erachtet. Die Änderung der Bedingungen wird dem Kunden vier Wochen vor deren Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Dem Kunden steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, gelten die Änderungen als vereinbart. Hierauf wird der Kunde im Rahmen der Änderungsmitteilung gesondert hingewiesen.
- (16) Das Recht beider Vertragspartner zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (17) FIT bleibt Eigentümerin der für die Vertragslaufzeit mietweise überlassenen Soft- und Hardware. Die für die Laufzeit gemieteten Systeme unterliegen den jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers. Bei Kündigung des Vertrages ist die Hardware in der Originalkonfiguration an FIT zu übergeben. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten, für die er einzustehen hat, verschuldete Beschädigung der mietweise überlassenen Hardware.

§ 9 DATENSCHUTZ UND SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- (18) Die vom Kunden mitgeteilten personenbezogenen Daten (Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Telefaxnummer, Geburtsdatum etc.) werden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften des Datenschutzrechtes, insbesondere denjenigen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie des Telemediengesetzes (TMG) verwendet. Die vom Kunden mitgeteilten personenbezogenen Daten, soweit diese für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlich sind (Bestandsdaten), werden ausschließlich zur Abwicklung der zwischen dem Kunden und FIT abgeschlossenen Verträge verwendet.
- (19) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen gelten die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften.
- (20) Das Vertragsverhältnis unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (21) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis resultierenden Streitigkeiten ist Bamberg.

Stand: Februar 2018