

§1 GELTUNGSBEREICH

(1) Die Firma "it25 GmbH" - im Folgenden it25 Support - bietet verschiedene Support-Leistungen für Kunden und Unternehmen im Bereich der Wartung und Fehlerbeseitigung bei Linux- und Mailserverssystemen an.

(2) Im Rahmen dieser Tätigkeit werden verschiedene Arten der Hilfestellung, wie Telefon-Support, Fernwartung über das Internet oder Vor-Ort-Service angeboten. Dies geschieht entweder über Einzelaufträge oder durch einen dauerhaften Servicevertrag. Diese AGB gelten für jene Leistungen von it25 Support.

(3) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. it25 Support widerspricht deren Einbeziehung ausdrücklich, soweit keine individuelle Einbeziehung zwischen den Parteien vereinbart wird.

(4) it25 Support ist berechtigt diese allgemeinen Geschäftsbedingungen mit einer vorherigen Frist von einem Monat zu ändern. Die geänderten allgemeinen Geschäftsbedingungen treten einen Monat nach Zugang der Änderungsmitteilung in Kraft, soweit der Kunde dem nicht widerspricht. Sollte der Kunde der Änderung widersprechen, ist it25 Support berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zu kündigen.

§2 VERTRAGSSCHLUSS/LEISTUNGSUMFANG

(1) it25 Support ist an Angebote nur bis zum Ablauf von 2 Tagen nach Zugang des Angebots beim Kunden gebunden. Ein Vertrag kommt stets erst bei entsprechender Annahmeerklärung durch it25 Support oder durch die direkte Durchführung der Arbeiten, z.B. durch den Login von it25 Support auf den Systemen des Kunden zu Stande. Informationen auf der Webseite von it25 Support stellen keine Angebote dar, sondern sind lediglich Aufforderungen zur Abgabe eines Angebots seitens des Kunden.

(2) Für den Leistungsumfang gelten die jeweiligen Einzelvereinbarungen oder das aktuelle Leistungsverzeichnis von it25 Support. it25 Support schuldet lediglich die Bemühung zur Fehlerbeseitigung, da die Möglichkeit zur tatsächlichen Beseitigung von dem vorgefundenen System abhängt.

(3) Sollte it25 Support bei der Bearbeitung des Auftrags weitere Fehler bemerken, die nicht mit dem gemeldeten Problem zusammenhängen, stimmt der Kunde bereits jetzt der Beseitigung zu, soweit diese Arbeiten nicht mehr als 1,5h in Anspruch nehmen. Bei darüber hinausgehendem Arbeitsbedarf, wird it25 Support den Kunden um einen Auftragsnachtrag ersuchen.

(4) it25 Support darf einzelne Teile der Leistung oder die Leistung insgesamt durch Dritte erbringen lassen, soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben.

(5) it25 Support bedient sich zur Erfüllung seiner Leistung der Hilfe dritter Unternehmen, wie z.B. Infrastrukturprovidern für die Bereitstellung der Übertragungswege. Dem Kunden

ist daher bewusst, dass it25 Support auf die ordnungsgemäße technische Leistung dieser Partner keinen Einfluss hat, so dass die Leistung seitens it25 Support unter dem Vorbehalt der ordnungsgemäßen Lieferung der Übertragungskapazitäten steht. it25 Support trägt daher keine Verantwortung für Leistungsausfälle aufgrund der Unterbrechung der Leistungen durch seine Partner, soweit diese Unterbrechung nicht durch it25 Support zu verantworten ist. Dies gilt insbesondere bei Ausfällen aufgrund von höherer Gewalt, Arbeitskampfmaßnahmen, behördlichen oder gerichtlichen Eingriffen, technischen Änderungen der Angebote, soweit diese zumutbar sind, sowie Wartung und Anpassung der Übertragungskapazitäten. Vorstehendes gilt ebenfalls für den Ausfall der Stromversorgung. Ein Anspruch auf Durchführung von Wartungsarbeiten vor Ort beim Kunden besteht nur, soweit dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

(6) Die Lieferung von proprietärer Software erfolgt ausschließlich zu den Lizenzbedingungen des Herstellers, welche it25 Support auch im Voraus zur Verfügung stellt.

(7) it25 Support ist nicht für den Zugang des Kunden zum Internet verantwortlich. Diesen hat er selbst zu besorgen, wodurch möglicherweise weitere Kosten entstehen.

(8) Soweit kein dauerhafter Servicevertrag vereinbart ist (Support-by-Call), hat der Kunde keinen Anspruch auf eine bestimmte Verfügbarkeit der Wartungsleistung.

(9) Für den Fall, dass der Kunde einen Servicevertrag "Complete M" abgeschlossen hat oder abschließt, wird it25 Support werktags (Montag bis Freitag) zwischen 9 und 18 Uhr mit einer Reaktionszeit vom ersten Anruf bis zum Beginn der Arbeiten von maximal 4 Stunden verfügbar sein. Vertragsinhaber "Complete 24x7" werden Montag bis Sonntag ohne zeitliche Einschränkungen mit einer Reaktionszeit vom ersten Anruf bis zum Beginn der Arbeiten von 2 Stunden betreut.

(10) it25 Support sichert die Qualifikation der Mitarbeiter dem Kunden zu.

(11) it25 Support wird dem Kunden im Nachgang eine Auflistung der im Einzelnen durchgeführten Arbeiten übergeben.

§3 VERPFLICHTUNG DES KUNDEN

(1) Der Kunde hat it25 Support, soweit dies notwendig ist, alle Zugangsdaten für das zu wartende System zur Verfügung zu stellen. Diese Daten sind entsprechend im Wartungsvertrag anzugeben. Der Auftrag wird nur bestätigt oder durchgeführt, wenn die Angaben vollständig und der Vertrag wechselseitig unterzeichnet ist.

(2) Der Kunde soll vor dem Beginn der Wartung durch it25 Support eine Datensicherung vornehmen, da ihm bekannt ist, dass aufgrund der Wartungsarbeiten mit einem Datenverlust gerechnet werden muss. it25 Support wird selbstständig keine Datensicherung über eine Fernleitung vornehmen.

§4 ENTGELTE

(1) Die von it25 Support erbrachten Leistungen werden entsprechend der jeweils gültigen Preisliste nach Stunden abgerechnet. Die dort angegebenen Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

(2) Die Servicegebühren für dauerhafte Serviceverträge sind im voraus für den Berechnungszeitraum zu entrichten. Inhaber von dauerhaften Serviceverträgen erhalten die im Servicevertrag zugesagten Freistunden. Nach Verbrauch der Freistunden fallen die stündlichen Gebühren gemäß der Preisliste an.

(3) Die Abrechnung erfolgt im Intervall von 15 Minuten, wobei jede angefangene halbe Stunde ab Annahme eines Anrufs durch die Mitarbeiter von it25 Support abgerechnet wird.

(4) Eine Rechnungslegung erfolgt per prüffähiger Rechnung, die entsprechend per Post zugestellt wird. Im Falle des Lastschriftinzuges trägt der Kunde die Verpflichtung, rechtzeitig für die erfolgreiche Möglichkeit des Einzuges zu sorgen und trägt etwaige entstehende Bankkosten durch Rückbuchungen.

(5) Eine Aufrechnung des Kunden mit eigenen Forderungen ist nur zulässig, wenn diese Forderungen unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

§5 LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

(1) Serviceverträge haben eine Laufzeit von 12 Monaten und sind mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende der Laufzeit schriftlich kündbar. Die ersten 6 Monate sind als Probezeit anzusehen. Innerhalb dieser Zeit können diese Verträge von beiden Seiten mit einer Frist von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zum Monatsende gekündigt werden.

(2) it25 Support hat das Recht, diese Vereinbarung fristlos zu kündigen, wenn der Nutzer die Nutzungsbedingungen verletzt oder mit mindestens zwei fälligen Zahlungen länger als 3 Monate im Zahlungsrückstand ist.

(3) Dies gilt ebenfalls wenn der Zahlungsrückstand sich auf andere mit it25 Support abgeschlossene Verträge bezieht. Auch können solche Verträge aufgrund von Vertragsverletzungen im Rahmen dieses Vertrages gekündigt werden.

§6 DATENSCHUTZ

(1) Der Nutzer wird hiermit davon unterrichtet, dass it25 Support seine vollständige Anschrift und alle für die Rechnungsstellung notwendigen Informationen in maschinenlesbarer Form speichert und maschinell verarbeitet. Die Daten werden nicht ohne ausdrückliche Zustimmung des Nutzers an Dritte weitergegeben.

(2) Weiterhin erhalten die Mitarbeiter von it25 Support im Rahmen ihrer Wartungsarbeiten erhebliche Einsicht in das System des Kunden. it25 Support verpflichtet daher sich und sein Mitarbeiter dazu, dass keine Informationen, die während der Tätigkeit erlangt werden, an Dritte weitergegeben werden, soweit it25 Support hierzu nicht rechtlich verpflichtet ist.

(3) Bei Entzug der Zustimmung nach Absatz (1) ist it25 Support zur sofortigen Kündigung berechtigt.

§7 GEWÄHRLEISTUNG

(1) Garantieansprüche oder sonstige Ansprüche aus Gewährleistung gegenüber it25 Support bestehen nur, soweit zwingend gesetzlich vorgegeben. Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum von it25 Support.

(2) Ausfälle gemäß § 2 Absatz 4 hat it25 Support nicht zu vertreten.

(3) Die Haftung von it25 Support ist grundsätzlich auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. it25 Support übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch technisch bedingte Störungen, Ausfälle oder Leistungseinschränkungen verursacht werden. Bei Störungen in Folge höherer Gewalt oder Arbeitskämpfmaßnahmen ist die Haftung ausgeschlossen.

(4) Der Umfang der Haftung ist auf den üblicherweise entstehenden Schaden, höchstens jedoch auf die Summe der im letzten Jahr für die Leistung gezahlten Entgelte beschränkt.

(5) Das Vorstehende gilt nicht für Personenschäden, die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie für den Fall der Übernahme einer ausdrücklichen Garantie.

(6) Allgemeine Risiken wie Virenbefall oder Zugriff von Dritten auf die Computer trägt der Kunde, soweit it25 Support nicht eine grob fahrlässige oder vorsätzliche Verletzung seiner eigenen Verkehrssicherungspflichten vorzuwerfen ist. Dem Kunden obliegt daher die angemessene Sicherung seines eigenen Systems und seiner angemieteten Server. Dies gilt insbesondere für den Verlust von Daten.

§8 DATENSICHERUNG

(1) Der Kunde ist für eine Sicherung seiner Daten (Backup) selbst verantwortlich, soweit dies nicht ausdrücklich zur Leistung von it25 Support gehört. Dazu zählt insbesondere die Sicherung seiner durch it25 Support zu wartenden Datenbestände. Sofern der it25 Support ein Backup der Daten zur eigenen Absicherung erstellt, erwächst daraus keine Garantieerklärung oder ein Rechtsanspruch des Kunden auf eine ordnungsgemäße Durchführung. Ein solches selbst erstelltes Back-Up wird nach Beendigung der Arbeiten umgehend gelöscht.

(2) Soweit it25 Support Administrationsdienstleistungen für den Kunden durchführt, hat der Kunde vor jedem angekündigten Zugriff von it25 Support auf die Kundensysteme eine Datensicherung durchzuführen. Für Schäden, die durch das Fehlen einer solchen Datensicherung entstehen, ist der Kunde verantwortlich.

§9 GERICHTSSTAND UND RECHTSGRUNDLAGE

(1) Zahlungs- und Erfüllungsort für beide Seiten ist Leipzig. Gerichtsstand ist Leipzig, soweit es sich für den Kunden um ein Handelsgeschäft handelt.

(2) Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung von UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen.

§10 SALVATORISCHE KLAUSEL

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die betreffende Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die dem angestrebten Zweck möglichst nahe kommt.