

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand 01.01.2014

§ 1 Vertragsgrundlagen

- (1) Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Erbringung von IT-Dienstleistungen (Support) durch Intelego GmbH für den Kunden. Unter Support verstehen die Parteien eine problemorientierte Beratungs- bzw. Dienstleistungstätigkeit. Die Beratungs- bzw. Dienstleistungstätigkeit kann vor Ort, via E-Mail, Live Support System, Telefon, Fernwartung oder durch andere Kommunikationsmittel ausgeübt werden.
- (2) Der Kunde ist berechtigt, Supportanfragen online über die Homepage der Intelego GmbH (Tickets) oder durch andere geeignete Kommunikationsmittel zu stellen. Der Umfang der Beratungstätigkeit bestimmt sich nach Maßgabe der schriftlichen Auftragsbestätigung (Ticket) der Intelego GmbH.
- (3) Supportanfragen können sich insbesondere beziehen auf Software-Update, auf Server-Inspektions- bzw. auf Server-Monitoring-Tätigkeiten der Intelego GmbH.
 - a. Unter „Server-Inspektion“ verstehen die Parteien die prüfende Tätigkeit im Sinne einer Kontrolle. Die Inspektion dient der Feststellung des ordnungsgemäßen Zustandes des Servers bzw. einer Komponente. Die zu inspizierenden Zustände (z.B. der Dienste, Ereignisprotokolle, usw.) werden mit dem Kunden vor Aufnahme der Tätigkeiten durch die Intelego GmbH festgelegt und anhand einer Checkliste abgearbeitet.
 - b. Unter „Server-Monitoring“ verstehen die Parteien die automatische Überwachung von Zuständen einzelner Parameter des Servers bzw. einer Komponente. Die zu überwachenden Zustände (z.B. Dienste, Plattenplatz, Netzwerklast, usw.) werden mit dem Kunden vor Aufnahme der Tätigkeiten durch die Intelego GmbH festgelegt. Die jeweiligen Zustände der überwachten Parameter können auf der Homepage der Intelego GmbH (im Kundenbereich) ständig eingesehen werden. Bei Abweichungen des Ist- vom Sollzustand wird der Kunde, gegebenenfalls die Intelego GmbH alarmiert.
- (4) Für den zwischen der Intelego GmbH und dem Kunden abgeschlossenen Vertrag gelten die schriftliche Auftragsbestätigung (Ticket) und die nachstehenden Bedingungen. Änderungen bedürfen der Schriftform.

§ 2 Bereitschaft

- (1) Bürozeiten ('BZ') sind die Werktage von Montag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 und von 13:00 bis 17:00 Uhr. Geschäftszeiten ('GZ') sind die Werktage von Montag bis Freitag von 07:00 bis 18:00 Uhr.
- (2) Ist zwischen der Intelego GmbH und dem Kunden der **Bereitschaftslevel 3** vereinbart, besteht die Bereitschaft der Intelego GmbH während der Bürozeiten.

- (3) Zwischen den Parteien kann auf Wunsch des Kunden eine **gesteigerte Bereitschaft** vereinbart werden.
- a. Ist zwischen der Intelego GmbH und dem Kunden der **Bereitschaftslevel 2** vereinbart, besteht die Bereitschaft der Intelego GmbH während der Geschäftszeiten.
 - b. Ist zwischen der Intelego GmbH und dem Kunden der **Bereitschaftslevel 1** vereinbart, besteht die Bereitschaft der Intelego GmbH gemäß einem individuellen Service Level Agreement, ergänzt durch einen oder mehrere Leistungsscheine.

§ 3 Reaktions- und Antwortzeiten

- (1) Die Intelego GmbH schuldet eine Reaktionszeit von 7 Werktagen und eine Antwortzeit von 14 Werktagen (**Bereitschaftslevel 3**, Standard).
- a. Als Reaktionszeit verstehen die Parteien den Zeitraum zwischen Zugang der Anfrage des Kunden bei der Intelego GmbH und Abgabe der ersten Reaktion durch die Intelego GmbH innerhalb der Bürozeiten der Intelego GmbH.
 - b. Als Antwortzeit verstehen die Parteien den Zeitraum zwischen Zugang der Anfrage des Kunden und Abgabe einer qualifizierten Antwort durch die Intelego GmbH innerhalb der Bürozeiten der Intelego GmbH. Die Parteien sind sich darüber einig, dass auch ein Workaround bzw. eine qualifizierte Aussage zur Nichtlösbarkeit der Anfrage als Antwort zu verstehen ist.
- (2) Haben die Parteien den Bereitschaftslevel 2 oder 1 vereinbart, ist der Kunden berechtigt, seine Anfrage bei der Intelego GmbH mit **Priorisierung** der Reaktions- und Antwortzeit abzugeben und gesonderte Servicenummern mit zusätzlichen Leitungsmerkmalen (persönliche Erreichbarkeit eines Servicetechnikers der Intelego GmbH) zu nutzen.
- a. Vereinbaren die Parteien den **Prioritätslevel 3**, ist eine Reaktionszeit von 7 Werktagen und eine Antwortzeit von 14 Werktagen geschuldet.
 - b. Vereinbaren die Parteien den **Prioritätslevel 2**, ist eine Reaktionszeit von 1 Werktag und eine Antwortzeit von 7 Werktagen geschuldet.
 - c. Vereinbaren die Parteien den **Prioritätslevel 1**, ist eine Reaktionszeit wie im Service Level Agreement oder ggf. im Leistungsschein festgelegt geschuldet.
 - d. Als Reaktionszeit verstehen die Parteien den Zeitraum zwischen Zugang der Anfrage des Kunden bei der Intelego GmbH und Abgabe der ersten Reaktion durch die Intelego GmbH innerhalb der Geschäftszeiten der Intelego GmbH. Geht die Kundenanfrage am Nachmittag eines Werktages ein, erstreckt sich die Reaktionszeit gegebenenfalls in den Vormittag des nächsten Werktages.
Als Antwortzeit verstehen die Parteien den Zeitraum zwischen Zugang der Anfrage des Kunden und die Abgabe einer qualifizierten Antwort durch die Intelego GmbH innerhalb der Geschäftszeiten der Intelego GmbH. Die Parteien sind sich darüber einig, dass auch ein Workaround bzw. eine qualifizierte Aussage zur Nichtlösbarkeit der Anfrage als Antwort zu verstehen ist.

§ 4 Mitwirkungspflichten

Der Kunde ist verpflichtet, die Intelego GmbH bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang zu unterstützen und insbesondere die erforderlichen Informationen und Unterlagen in geeigneter Weise vollständig und rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.

§ 5 Preise, Zahlung

- (1) Die Vergütung setzt sich zusammen aus der Vergütung für den vereinbarten Bereitschaftslevel sowie der Vergütung für die vereinbarte Dienstleistung. Die Vergütung der Dienstleistung nach Aufwand ist das Entgelt für den Zeitaufwand der vertraglichen Leistungen, soweit schriftlich nichts anderes vereinbart ist. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten werden wie Arbeitszeiten vergütet.
- (2) Die Priorisierung eines Auftrags ist grundsätzlich kostenpflichtig, soweit dies in einem individuellen Service Level Agreement nicht explizit anders vereinbart wurde.
- (3) Die Intelego GmbH ist berechtigt, für konkret bevorstehende Tätigkeiten einen Vergütungsvorschuss zu erheben. Nicht verbrauchte Vorschüsse werden dem Kunden erstattet.
- (4) Sämtliche Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- (5) Die Intelego GmbH ist berechtigt, die Preise mit einer Ankündigungsfrist von 2 Monaten anzupassen. Im Falle einer Preisanpassung ist der Kunde zur außerordentlichen Kündigung dieser Vereinbarung berechtigt. Die Kündigungserklärung hat der Intelego GmbH zu ihrer Wirksamkeit binnen 10 Werktagen seit Abgabe der Preisanpassung durch die Intelego GmbH der Intelego GmbH zuzugehen.
- (6) Die vereinbarte Vergütung ist ohne Abzug innerhalb von 7 Werktagen seit Zugang der Rechnung zur Zahlung fällig.
- (7) Bei Zahlungsverzug ist die Intelego GmbH berechtigt, Zinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank (EZB) zu berechnen. Die Geltendmachung eines höheren Schadens bleibt vorbehalten.

§ 6 Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

Zur Aufrechnung gegen Forderungen ist der Kunde nur berechtigt, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt wurden, diese von der Intelego GmbH anerkannt oder unstreitig sind. Dies gilt auch, wenn der Kunde Mängelrügen oder Gegenansprüche geltend macht.

§ 7 Rechte bei Mängeln

- (1) Soweit die Intelego GmbH die Dienstleistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbringt und dies zu vertreten hat, ist die Dienstleistung ohne Mehrkosten innerhalb einer angemessenen Frist vertragsgemäß zu erbringen (Nacherfüllung). Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 1 Woche nach Kenntnis. Dies gilt nicht, wenn die Intelego GmbH aufgrund der gesetzlichen Regelung zur Verweigerung der Nacherfüllung berechtigt ist.

- (2) Die Intelego GmbH ist zu zwei Nacherfüllungsversuchen berechtigt.
- (3) Schlägt die Nacherfüllung in wesentlichen Teilen aus Gründen fehl, die die Intelego GmbH zu vertreten hat, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. In diesem Falle hat die Intelego GmbH Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.
- (4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. § 7 Absatz 3 Sätze 2 und 3 dieser Vereinbarung gelten entsprechend.
- (5) Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen Sachmängel sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.

§ 8 Sonstige Haftung

- (1) Die Haftung für Mängel ist abschließend in § 7 geregelt. Für sonstige, von der Intelego GmbH zu vertretenden Schäden gleich aus welchem Rechtsgrund, haftet die Intelego GmbH beschränkt wie folgt:
 - a. Für Personenschäden bis zu 250.000 Euro je Schadensereignis.
 - b. Für Sachschaden bis zu 100.000 Euro je Schadensereignis.
 - c. Für sonstige Schäden, höchstens bis zu 30% der Gesamtvergütung für ein Jahr. Ansprüche für entgangenen Gewinn sind ausgeschlossen.
 - d. Bei Verlust von Daten haftet die Intelego GmbH nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit der Intelego GmbH, tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.
 - e. Die Haftungsbeschränkungen gemäß § 8 (a) bis (d) gelten nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.

§ 9 Kündigung

Diese Vereinbarung läuft auf unbestimmte Zeit und kann jederzeit zum Monatsende gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

§ 10 Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort ist Kornwestheim. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Ansprüche aus und aufgrund von Verträgen, die auf der Grundlage dieser Vereinbarung geschlossen werden, ist der Sitz der Intelego GmbH. Die Intelego GmbH ist jedoch auch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen. Ein etwaiger ausschließlicher Gerichtsstand bleibt davon unberührt.

§ 11 Schlussbestimmung, anzuwendendes Recht

- (1) Auf diese Vereinbarung findet Deutsches Recht Anwendung.

- (2) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Ersatzregelung, die dem mit der unwirksamen Bestimmung beabsichtigten Zweck möglichst nahe kommt.