

Allgemeine Geschäftsbedingungen Support

Stand: Oktober 2006, http://www.redstar-it.de/RedStar_IT_AGB_Support.pdf

von „RedStar IT“, Inhaber Vladimirs Vecgailis, Gleimstraße 63, 13355 Berlin, (im Folgenden „RedStar IT“ genannt) zum Bezug verschiedener Support-Leistungen für Privatpersonen und Unternehmen, im Folgenden AG (Auftraggeber) genannt, im Bereich der Wartung und Fehlerbeseitigung bei Linux-Systemen.

§1 Geltungsbereich

1. RedStar IT erbringt seine Lieferungen und Leistungen ausschließlich auf Grundlage dieser Geschäftsbedingungen. Sie bilden die Basis jedes Vertrages und gelten ebenfalls für alle zukünftige Supportverträge, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.
2. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. RedStar IT widerspricht deren Einbeziehung ausdrücklich, soweit keine individuelle Vereinbarung zwischen den Parteien schriftlich festgehalten werden. Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn RedStar IT sie schriftlich bestätigt hat oder diese im jeweiligen Vertrag ausdrücklich benannt werden.
3. RedStar IT ist berechtigt diese allgemeinen Geschäftsbedingungen oder die Preise mit einer Ankündigungsfrist von 4 Wochen zu ändern. Die geänderten allgemeinen Geschäftsbedingungen treten 4 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung in Kraft, soweit der Kunde dem nicht widerspricht. Die Ankündigung erfolgt ausschließlich über eine durch Electronic Mail verbreitete Mitteilung. RedStar IT ist berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zu kündigen, im Fall wenn der Kunde den Änderungen widersprechen sollte.
4. Soweit eine Domainregistrierung Bestandteil eines Vertrages ist, gelten zusätzlich die Vergabebestimmungen der jeweilig beteiligten Organisation, die für die Vergabe der betroffenen Top-Level-Domain zuständig ist. Soweit .de-Domains Gegenstand des Vertrages sind, gelten neben den DENIC-Registrierungsbedingungen auch die DENIC-Registrierungsrichtlinien.

§2 Vertragsschluß

1. Der Vertrag zwischen RedStar IT und dem AG kommt durch Zusendung eines Auftrages des AG und durch eine Auftragsbestätigung durch RedStar IT zustande. Die Auftragserteilung durch AG kann ausschließlich per Fax oder Post erfolgen. Die Auftragsbestätigung durch RedStar IT erfolgt ausschließlich per E-Mail, Fax oder per Post.
2. Der Auftrag wird nur bestätigt oder durchgeführt, wenn die Auftragserteilung durch den AG unterzeichnet ist.
3. RedStar IT ist in der Annahme des Auftrages grundsätzlich frei.
4. RedStar IT 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 RedStar IT oder durch die direkte Durchführung der Arbeiten, z.B. durch den Login von RedStar IT auf den Systemen des Kunden zu Stande.
5. Soweit kein dauerhafter Supportvertrag mit geregelten Reaktionszeiten vereinbart ist, hat der Kunde keinen Anspruch auf eine bestimmte Verfügbarkeit der Wartungsleistung.
6. Hat der Kunde einen Supportvertrag abgeschlossen, wird RedStar IT in den Zeiten laut §4 Absatz 1 innerhalb der Reaktionszeit laut §5 Absatz 1 auf die Supportanfrage reagieren. Eine Reaktion besteht in einer Auftragsbestätigung per E-Mail, per Fax, per Post oder telefonisch oder im Beginn der Fehlerdiagnose oder der Arbeiten am System des Kunden.
7. Für den Leistungsumfang gelten die jeweiligen Einzelvereinbarungen oder das aktuelle Leistungsverzeichnis von RedStar IT. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Lösbarkeit einer Problemstellung und keinen Anspruch auf Einhaltung einer Lösungs- oder Wiederherstellungszeit. RedStar IT schuldet lediglich die Bemühung zur Fehlerbeseitigung, da die Möglichkeit der tatsächlichen Beseitigung

- von dem vorgefundenen System abhängt. Eine Garantie oder eine Gewährleistung oder eine Verantwortung hinsichtlich der Lösbarkeit einer Problemstellung wird nicht gegeben. Die vertragsgegenständlichen Leistungen von RedStar IT sind weiterhin beschränkt auf die Unterstützung bei konkreten Problemstellungen mit den Diensten und Programmen die sich aus der Leistungsbeschreibung ergeben.
8. Durchführung der Leistungen erfolgt ausschließlich via Internet mittels SSH-Verbindungen. Den Kunde hat für die Erreichbarkeit des zu wartenden Systems im Internet sowie für Verfügbarkeit eines SSH-Zuganges zu sorgen.
9. Ein Anspruch auf Durchführung von Leistungen vor Ort beim Kunden besteht nur, soweit dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
10. RedStar IT ist nicht für den Zugang des Kunden und der Kundenserver zum Internet verantwortlich. Diesen hat er selbst zu besorgen, wodurch möglicherweise weitere Kosten entstehen.
11. RedStar IT ist ermächtigt Teile der Support-Leistung oder die Leistung insgesamt durch beauftragte Dritte erbringen zu lassen, soweit nichts anderes vereinbart und schriftlich festgehalten wurde.
12. RedStar IT 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 RedStar IT auf die ordnungsgemäße technische Leistung dieser Partner keinen Einfluss hat, so daß die Leistung seitens RedStar IT unter dem Vorbehalt der ordnungsgemäßen Lieferung der Übertragungskapazitäten steht. RedStar IT trägt daher keine Verantwortung für Leistungsausfälle aufgrund der Unterbrechung der Leistungen durch seine Partner, soweit diese Unterbrechung nicht durch RedStar IT 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.
13. RedStar IT wird dem Kunden im Nachgang eine Auflistung der im Einzelnen durchgeführten Arbeiten übergeben.

§3 Verpflichtungen des Kunden

1. Der Kunde sichert zu, daß alle von ihm im Rahmen des Vertragsangebots oder des Vertragßchlusses gemachten Angaben vollständig und richtig sind. Der Kunde verpflichtet sich Änderungen der Daten unverzüglich RedStar IT mitzuteilen.
2. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Informationen zur Verfügung zu stellen, die für die Ausführung der von RedStar IT übernommenen Leistung erforderlich und/oder nützlich sind. Diese Daten sind entsprechend zusammen mit Auftragserteilung anzugeben. Nach der Auftragsbestätigung durch RedStar IT hat der Kunde notwendige Zugangsdaten für das zu wartende System zur Verfügung zu stellen.
3. Soweit RedStar IT Administrationsdienstleistungen für den Kunden durchführt, hat der Kunde vor jedem angekündigten Zugriff von RedStar IT auf die Kundensysteme eine Datensicherung durchzuführen. Der Kunde sichert zu, daß ihm bekannt ist, daß aufgrund der Wartungsarbeiten mit einem Datenverlust gerechnet werden kann. Für Schäden, die durch das Fehlen einer solchen Datensicherung entstehen, ist der Kunde verantwortlich. RedStar IT wird selbstständig keine Datensicherung über eine Fernleitung vornehmen.
4. Der Kunde ist für eine Sicherung seiner Daten (Backup) selbst verantwortlich, soweit dies nicht ausdrücklich zur Leistung von RedStar IT gehört. Dazu zählt insbesondere die Sicherung der Post-

fächer, der Webseiten, etwaiger Datenbanken, der Zugangsdaten und anderer, durch RedStar IT zu wartenden Datenbestände. Sofern RedStar IT 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.

5. Im Fall eines Einsatzes Vorort ist der Auftraggeber weiterhin verpflichtet, dem Arbeitnehmer die zur Ausführung der Dienstleistung benötigten Arbeitsmittel, sofern der Auftragnehmer über diese nicht selber verfügt, insbesondere Telefon, Hardware, Räumlichkeiten u.a., unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.

§4 Leistungszeit

1. Soweit nicht anders vereinbart, schuldet RedStar IT ihre vertragsgegenständlichen Leistungen ausschließlich an Werktagen in der Zeit von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Samstage, Sonntage und alle gesetzlichen Feiertage der Bundesrepublik Deutschland gelten nicht als Werktag.

2. Aufgrund eines abgeschlossenen dauerhaften Supportvertrages kann der Kunde eine Supportanfrage per E-Mail oder telefonisch stellen.

3. Die Supportsprache ist deutsch oder russisch.

4. Auf eine Supportanfrage des Kunden mit einem dauerhaften Supportvertrag wird RedStar IT innerhalb der laut §5 Absatz 1 vereinbarten Reaktionszeit eine Bestätigung mit der Annahme der Anfrage per E-Mail an die in der Anfragemail angegebene Absenderadresse zu senden oder sich telefonisch zu melden.

5. Die Anfrage gilt als erfolgreich abgeschlossen, sofern der Kunde nicht innerhalb von 5 Tagen nach Absenden durch der abschließenden Mitteilung mit einer Auflistung der durch RedStar IT durchgeführten Arbeiten widerspricht.

§5 Reaktionszeit

1. Die Anfragen des Kunden werden innerhalb der Leistungszeit laut §4 Absatz 1 mit einer Reaktionszeit von maximal 8 Stunden beantwortet. Als Reaktionszeit wird die Zeitspanne verstanden, die zwischen dem Eingang der Anfrage (per E-Mail, Fax oder telefonisch) und der Reaktion durch RedStar IT liegt. Eine Reaktion besteht in einer Auftragsbestätigung per Telefon oder per E-Mail, oder im Beginn der Fehlerdiagnose, gegebenenfalls schon in Hinweisen auf die Handhabung des Problems oder Beginn der Arbeiten.

2. Die Einhaltung der vereinbarten Reaktionszeit setzt den rechtzeitigen Eingang sämtlicher vom Kunden zu liefernden Unterlagen, Zugangsdaten und Informationen sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und sonstigen Verpflichtungen durch den Kunden voraus. Werden diese Voraussetzungen nicht rechtzeitig erfüllt, so verlängern sich die Fristen angemessen.

§6 Entgelte, Zahlungsbedingungen / Zahlungsverzug

1. Alle Preise verstehen sich grundsätzlich in Euro, zuzüglich der vom Kunden zu tragenden in der jeweils zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

2. Bei Zeitverträgen sind die vertragsgegenständlichen Leistungen pauschal durch die während der Laufzeit anfallenden Beiträge abgegolten. Leistungen, die nicht Vertragsbestandteil sind, werden, sofern hierzu nicht eine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, auf der Basis der jeweils vereinbarten Stundensätze für entgeltliche Auftragsarbeiten von RedStar IT abgerechnet. Die Abrechnung erfolgt im Intervall von 30 Minuten, wobei jede angefangene halbe Stunde ab Annahme eines Anrufs durch RedStar IT abgerechnet wird.

3. Die Rechnungslegung erfolgt - sofern nicht anders vereinbart - ausschließlich per E-Mail.

4. Das vom Kunden zu zahlende Entgelt für dauerhafte Supportverträge ist monatlich im voraus fällig, zahlbar ohne Abzug von Skonto, netto Kassa.

5. Inhaber von dauerhaften Supportverträgen erhalten die im Servicevertrag zugesagten Administrations-Freistunden. Nach Verbrauch der Freistunden fallen die stündlichen Gebühren gemäß den

jeweilig vereinbarten Stundensätzen an.

6. Ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht des Kunden besteht nur hinsichtlich solcher Gegenansprüche, die nicht bestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

§7 Gewährleistung

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

2. Die Haftung von RedStar IT ist grundsätzlich auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. RedStar IT 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.

3. Ausfälle gemäß §8 Absatz 1 hat RedStar IT nicht zu vertreten.

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 RedStar IT 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 laut §3 Absatz 3 und §3 Absatz 4.

7. Eine über die vorstehenden Absätze hinausgehende Haftung von RedStar IT ist vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen - gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen.

§8 Selbstbelieferungsvorbehalt und höhere Gewalt

1. Erhält die RedStar IT aus von ihr nicht zu vertretenden Gründen Lieferung oder Leistung von Unterlieferanten oder Subunternehmern nicht, nicht richtig oder nicht rechtzeitig oder treten Ereignisse höherer Gewalt ein, so wird die RedStar IT den Kunden rechtzeitig schriftlich informieren. Als schriftlich gilt auch eine Mitteilung per E-Mail. In diesem Fall ist die RedStar IT berechtigt, die Leistung um die Dauer der Behinderung hinauszuschieben oder wegen des noch nicht erfüllten Teils des Vertrages, ganz oder teilweise zurückzutreten, soweit sie ihrer vorstehenden Informationspflicht nachgekommen ist. Der höheren Gewalt gleich stehen Streik, Aussperrung, behördliche Eingriffe, Energie und Rohstoffknappheit, Transportengpässe, unverschuldete Betriebsbehinderungen z.B. durch Feuer, Wasser, Elektronikschäden, Ausfall von Telekommunikationsnetzen oder -rechnern und Maschinenschäden und alle sonstigen Behinderungen, die bei objektiver Betrachtungsweise nicht von der RedStar IT schuldhaft herbeigeführt worden sind.

2. Ist ein Leistungstermin verbindlich vereinbart und wird aufgrund von Ereignissen nach §8 Absatz 1 der vereinbarte Leistungstermin oder die Leistungsfrist um mehr als zwei Wochen überschritten, so ist der Kunde berechtigt, wegen des noch nicht erfüllten Teiles vom Vertrag zurückzutreten.

§9 Laufzeit und Kündigung

1. Dauerhafte Serviceverträge haben eine Laufzeit von 3 Monaten und können von jeder Partei mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende der Laufzeit schriftlich gekündigt werden.

2. Dauerhafte Serviceverträge werden automatisch um 3 weitere Monate verlängert ohne das es dabei eine Mitteilung von RedStar IT an den Kunden bedarf.

3. RedStar IT hat das Recht, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn der Kunde die Vertragsbedingungen verletzt oder mit mindestens zwei fälligen Zahlungen länger als 3 Monate im Zahlungsrückstand ist.

4. Dies gilt ebenfalls wenn der Zahlungsrückstand sich auf andere mit RedStar IT abgeschlossene Verträge bezieht. Auch können sol-

che Verträge aufgrund von Vertragsverletzungen im Rahmen dieses Vertrages gekündigt werden.

5. Außerordentliche Kündigungen können nur aus wichtigem Grund, dann aber auch fristlos erfolgen.

§10 Vertraulichkeitsvereinbarung

1. Die Informationen und Daten, die der Kunde RedStar IT überlässt, gelten als nicht vertraulich, sofern nicht ausdrücklich schriftlich anders festgehalten.

§11 Gerichtsstand und Rechtsgrundlage

1. Der Erfüllungsort für alle vertraglichen Leistungen sowie alle

Geldleistungen ist Berlin.

2. Es gilt deutsches Recht. Das Übereinkommen der Vereinigten Nationen vom 11.04.1980 über Verträge über den Internationalen Warenkauf findet keine Anwendung.

§12 Schlussbestimmungen

1. Sollte eine Bestimmung dieser Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam, nichtig oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hiervon die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die betreffende Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die dem angestrebten Zweck möglichst nahe kommt.