
Allgemeine Geschäftsbedingungen
für Supportleistungen und
Managed Service Produkte

Fornax EDV-Service GmbH

Version: 2.1

Stand: 2020/10/01

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Supportleistungen und Managed Service Produkte

Fornax EDV-Service GmbH

Version: 2.1
Stand: 2020/10/01

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Fornax EDV-Service GmbH für Supportleistungen und Managed Service Produkte

1 Allgemeines

1. Die folgenden Regelungen sind besondere Bedingungen (AGB für Supportleistungen und Managed Service Produkte) für durch uns, die Fornax EDV-Service GmbH, übernommene Wartungs- und Supportaufgaben in Kundenumgebungen. Sie gelten ergänzend zu den bestehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer aktuell gültigen Fassung.
2. Mit der Buchung der Leistung anerkennt der Kunde diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur anerkannt, wenn sie ausdrücklich und schriftlich vereinbart sind. Entgegenstehende Bedingungen des Käufers erlangen nur Gültigkeit, wenn sie ausdrücklich und schriftlich vereinbart und von uns bestätigt wurden.

2 Vertragsabschluss & Leistungsumfang

1. Ein Vertrag kommt durch die schriftliche Auftragsbestätigung der Fornax EDV-Service GmbH zustande. Der Vertragsinhalt ergibt sich aus der Auftragsbestätigung und der jeweiligen Leistungsbeschreibung.
2. Die Einzelheiten der zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus der Auftragsbestätigung und den dazugehörigen Leistungsbeschreibungen der einzelnen Produkte, in der zum Vertragsabschluss gültigen Fassung.
3. Die Laufzeit der Verträge wird in der Auftragsbestätigung festgehalten. Wird kein Zeitraum definiert beginnt die Abrechnung der monatlichen Leistungen im Folgemonat der Beauftragung.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Supportleistungen und Managed Service Produkte
Fornax EDV-Service GmbH

4. Die ersten zwei Monate des Vertragsverhältnisses werden als Aktivierungsphase definiert – hier erfolgt die Einrichtung der Kundenzugänge und der Services. Eine vollständige Funktionsfähigkeit aller Services kann entsprechend erst nach Ablauf der Aktivierungsphase garantiert werden.

3 Preise

1. Das Nutzungsentgelt für die Supportleistungen und Managed Service Produkte der Fornax-EDV-Service GmbH setzt sich im Regelfall jeweils aus einer einmaligen Aktivierungsgebühr und einer monatlichen Nutzungsgebühr zusammen. Entgelte und Berechnungszeiträume ergeben sich aus der Auftragsbestätigung.
2. Eine Preisanpassung aufgrund gestiegener Kosten ist während der ersten zwölf Monate der Vertragslaufzeit nicht zulässig. Nach Ablauf der ersten zwölf Monate ist die Fornax EDV-Service GmbH berechtigt das Entgelt aufgrund geänderter „Personal- und Betriebskosten“ jeweils zum Ende eines jeden Vertragsjahres anzupassen. Die Preiserhöhung muss schriftlich angemeldet mit einer Frist von 6 Wochen zum Laufzeitende und sie kann maximal im Rahmen der jährlichen Preissteigerungsrate des Indexes der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig „Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie“ erfolgen.

4 Laufzeit & Abrechnung

Die jeweiligen Produkte können mit folgenden Laufzeiten beauftragt werden:

1. Auf unbestimmte Zeit, monatlich kündbar

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und jeden Monat im Voraus abgerechnet.

Kommen weitere Geräte / Einheiten / Nutzer dazu oder fallen weg, werden diese in der Abrechnung des Folgemonats berücksichtigt. Eine anteilig auf Tage angepasste Abrechnung erfolgt nicht.

Für dieses Abrechnungsmodell wird ein Zuschlag von 35% auf die jeweils gültige Basispreisliste erhoben.

2. Zum Ende des Jahres kündbar

Der Vertrag endet 12 Monate nach Vertragsbeginn und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern er nicht 6 Wochen vor Ende des Jahres gekündigt wurde. Die Abrechnung des Vertrages erfolgt monatlich im Voraus per Lastschrift. Alternativ kann vom Auftraggeber auch eine jährliche Abrechnung im Voraus gewählt werden.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Supportleistungen und Managed Service Produkte
Fornax EDV-Service GmbH

Eine Erweiterung der Anzahl der Geräte / Einheiten / Nutzer erfolgt unterjährig auf monatlicher Basis zum vertraglich vereinbarten Einzelpreis mit Beginn des nächsten Abrechnungszeitraums. Eine anteilige Rückerstattung bei Wegfall von Geräten erfolgt nicht.

Für dieses Abrechnungsmodell wird ein Zuschlag von 15% auf die jeweils gültige Basispreisliste erhoben.

3. Nach drei Jahren kündbar

Der Vertrag endet 36 Monate nach Vertragsbeginn und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern er nicht 3 Monate vor Ende der Laufzeit gekündigt wurde. Die Abrechnung des Vertrages erfolgt monatlich im Voraus per Lastschrift. Alternativ kann vom Auftraggeber auch eine jährliche Abrechnung im Voraus gewählt werden.

Eine Erweiterung der Anzahl der Geräte / Einheiten / Nutzer erfolgt unterjährig auf monatlicher Basis zum vertraglich vereinbarten Einzelpreis mit Beginn des nächsten Abrechnungszeitraums. Eine anteilige Rückerstattung bei Wegfall von Geräten erfolgt nicht.

Für dieses Abrechnungsmodell wird kein Zuschlag auf die jeweils gültige Basispreisliste erhoben.

5 Vertragsbeginn, Zahlungsverzug & Kündigung

1. Der Vertrag beginnt mit dem in der Auftragsbestätigung genannten Datum.
2. Wird der für die Wartung fällige Betrag nicht spätestens eine Woche nach Monatsanfang beglichen, können von Seiten des Auftragsnehmers alle beauftragten Leistungen vorübergehend eingestellt werden, auch wenn z. B. die Bearbeitung von Störungen bereits aufgenommen wurde.
3. Bei einem Zahlungsverzug von größer 4 Wochen entsteht ein Sonderkündigungsrecht auf Seiten des Auftragsnehmers
4. Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann ein Vertrag von jeder Partei mit der in Abschnitt 4 genannten Frist, die jeweils abhängig von der Vertragslaufzeit definiert ist, schriftlich gekündigt werden.
5. Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor während der Laufzeit den Service / die Leistung für einzelne Elemente (lizenzierte Einheiten wie z.B. Geräte oder Systeme) abzukündigen, wenn diese nicht mehr dem technischen Stand entsprechen oder die Voraussetzungen für eine standardisierte Betreuung nicht mehr erfüllen.

6 Mitwirkungspflichten des Kunden

Im Einzelnen sind durch den Kunden mindestens die folgenden Mitwirkungen erforderlich:

1. Der Kunde ist verantwortlich für die Festlegung der Ansprechpartner und Verantwortlichkeiten auf Kundenseite und für die rechtzeitige Mitteilung an Fornax-EDV-Service GmbH vor der Serviceinitialisierung.
2. Der Kunde erhält alle für die Service Aktivierung erforderlichen Informationen und Beistelleistung nach Auftragseingang übermittelt. Der Kunde stellt eine zeitnahe Bereitstellung der erforderlichen Informationen und technischen Voraussetzungen sicher.
3. Der Kunde trägt selbst die Verantwortung dafür, dass eine aktuelle und angemessene Datensicherung in geeigneter Form betrieben wird und eine zeitnahe und wirtschaftlich vernünftige Wiederherstellung von verlorengegangenen Daten gewährleistet ist. Insbesondere bei Neueinrichtungen und vor Beginn von Wartungs- und Reparaturarbeiten hat der Kunde in seinem Interesse eine Datensicherung durchzuführen. Fornax EDV-Service GmbH wird im Allgemeinen jedoch darauf hinweisen, wann eine Datensicherung notwendig ist.
4. Der Kunde hat angemessene und dem Stand der Technik entsprechende Schutzmaßnahmen zu treffen, um eine Beeinträchtigung von Daten durch Computerviren oder ähnliche Phänomene, die eine Unbrauchbarmachung von Daten herbeiführen, zu verhindern.
5. Der Kunde verpflichtet sich der Fornax-EDV-Service GmbH alle Passwörter und Zugangsdaten, die für die Leistungserbringung notwendig sind, proaktiv zur Verfügung zu stellen.
6. Alle auftretenden Störungen sind unverzüglich der Fornax-EDV-Service GmbH anzuzeigen.
7. Rückfragen im Falle von Störungen oder der Bearbeitung von Serviceanfragen werden durch den Kunden zeitnah bearbeitet.
8. Der Kunde verantwortet den Abschluss und die Verlängerung der notwendigen Hersteller-Garantieverträge und Support-/Wartungsverträge (Hard- und Software).
9. Der Kunde verpflichtet sich Fornax-EDV-Service GmbH über Änderungen in seiner IT-Umgebung zeitnah zu informieren.
10. Im Falle von Vor Ort Einsätzen ist den Beauftragten von Fornax-EDV-Service GmbH stets Zutritt zum Vertragsgegenstand zu gewähren.
11. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass alle Geräte-/Anlageteile des Vertragsgegenstandes zugänglich sind und stellt für die Wartungsarbeiten die erforderlichen Hilfsgeräte, elektr. Strom und ggf. notwendiges Hilfspersonal zur Verfügung.
12. Ist eine Mitwirkung nicht oder nur in unzureichendem Maße möglich, sind Ziele und Inhalte gefährdet. Für diesen Fall behält sich Fornax EDV-Service GmbH vor, den Zeitpunkt der Leistungserbringung auf einen späteren Zeitpunkt zu verschieben oder bei mehrfach wiederholtem Versäumnis die

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Supportleistungen und Managed Service Produkte
Fornax EDV-Service GmbH

Beauftragung zu kündigen. Daraus resultierende Mehraufwände seitens Fornax-EDV-Service GmbH können nach vorheriger Darlegung in Rechnung gestellt werden.

7 Erfüllungsort, Gerichtsstand

1. Sofern der Kunde Kaufmann ist, ist unser Geschäftssitz Gerichtsstand; wir sind jedoch berechtigt, den Kunden auch an seinem Wohnsitzgericht zu verklagen.
2. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland; die Geltung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.
3. Sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, ist unser Geschäftssitz Erfüllungsort.
4. Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle einer unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.