

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Service und Wartung

## I. GEGENSTAND DER BEDINGUNGEN

Die nachfolgenden Bedingungen regeln den Service und die Wartung von PC-Systemen und Hardware (nachfolgend mit dem Sammelbegriff IT-Komponenten bezeichnet).

## II. SERVICE

### 2.1.1. Basis-Service Die Motum5 Ltd

- o Beseitigt Störungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten,
- o Tauscht defekte Bauteile aus.
- a) Annahme der Störungsmeldung  
Die Motum5 Ltd nimmt täglich von 0:00 – 24:00 Uhr die Störungsmeldung unter den bekannten Servicrufnummern entgegen.
- b) Servicebereitschaft  
Die Servicebereitschaft ist montags bis freitags von 8:00 – 18:00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.
- c) Reaktionszeit  
Die Motum5 Ltd teilt auf Wunsch des Kunden während der unter Buchstabe b genannten Servicebereitschaft ein erstes Ergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von vier Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet.
- d) Entstörung  
So weit technisch möglich, werden die Störungen über den Remotezugang beseitigt.  
Ist eine Störungsbeseitigung über den Remotezugang nicht möglich, so werden
  - o Gestörte Server und PC (jeweils inkl. Tastatur und Maus) während der unter Buchstabe b genannten Servicebereitschaftszeiten vor Ort instand gesetzt. Ist eine Instandsetzung vor Ort nicht möglich, so wird die gestörte IT-Komponente im Servicecenter der Motum5 Ltd instand gesetzt und anschließend wieder vor Ort beim Kunden installiert.
  - o Gestörte höherwertige Kompletteräte (z. B. Notebook, Laptop, Monitore, Arbeitsplatzdrucker), sowie gestörte Kleingeräte (z. B. Digitalkamera) vom Motum5 Ltd abgeholt, in einem Service-Center instand gesetzt und anschließend wieder beim Kunden installiert.

### 2.1.2. Komfort-Service (Wartungsvertrag)

#### Die Motum5 Ltd

- o Beseitigt Störungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten,
- o Tauscht defekte Bauteile aus.  
Während der Arbeiten ist das Motum5 Ltd berechtigt die IT-Komponenten außer Betrieb zu setzen.  
So weit möglich werden die Störungen über den Remotezugang beseitigt.
- a) Annahme der Störungsmeldung  
Die Motum5 Ltd nimmt täglich von 0:00 – 24:00 Uhr die Störungsmeldung unter den bekannten Servicrufnummern entgegen.
- b) Servicebereitschaft  
Die Servicebereitschaft ist montags bis freitags von 8:00 – 18:00 Uhr, sowie Samstags von 9:00 – 12:00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.
- c) Terminvereinbarung  
Die Motum5 Ltd vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines EDV-Servicetechnikers während der Servicebereitschaftszeit (s. Buchstabe b).  
Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzliche Anfahrt berechnet.
- d) Reaktionszeit  
Die Motum5 Ltd teilt auf Wunsch des Kunden während der unter Buchstabe b genannten Servicebereitschaft ein erstes Ergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von drei Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet. Die Reaktion kann auch durch Antritt des EDV-Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.
- e) Entstörfest  
Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 8:00-freitags 18:00Uhr) eingehen, beseitigt das Motum5 Ltd die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörfestfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden.  
Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 18:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörfestfrist am folgenden Werktag um 8:00 Uhr; der Samstag gilt nicht als Werktag.

Fällt das Ende der Entstörfestfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörfestfrist ausgesetzt um an folgenden Werktag fortgesetzt.

Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörfestfrist zumindest soweit beseitigt wird, dass die IT-Komponenten mit den Standardfunktionalitäten (ggf. übergangsweise auch mit Einschränkungen bzw. durch die Überlassung eines Ersatzgerätes) wieder genutzt werden können. Für bei der Instandsetzung auftretende unvorhersehbare Folgefehler gilt diese Frist nicht.

### 2.1.3. Service- und Wartungspauschale

Die Motum5 Ltd führt Arbeiten aus, die gemäß Angebot mit dem Kunden vereinbart wurden. Darunter können fallen

- o Überprüfung der Datensicherung
- o Überprüfung der Sicherungsprotokolle
- o Fehlerbereinigung der Datensicherung
- o Überprüfung von Sicherheitseinstellungen
- o Überprüfung der Virenkupdates
- o Fehlerbereinigung bei Störungen aufgrund von Viren
- o Überprüfung der Firewall
- o Konfiguration von Virenkup und Firewall aktuell halten
- o Sonstige EDV-Dienstleistungen nach Vereinbarung

In oben genannten Fällen arbeitet das Systemhaus selbstständig und wird mit dem Kunden nur dann eine Terminvereinbarung vornehmen, wenn in dessen Räumen Arbeiten anfallen und bei den unter 2.3. genannten Arbeiten Störungen auftreten.

Die Arbeiten erfolgen in, mit dem Kunden, vereinbarten Intervallen und zu den vereinbarten Zeiten.

Werden bei den unter 2.3. genannten Arbeiten Unregelmäßigkeiten entdeckt, wird dies dem Kunden unverzüglich mitgeteilt.

### 2.2. Vertragsdauer

Die Dauer des Vertragsverhältnisses beträgt 1 Jahr. Sie beginnt mit dem Tag, an dem die Motum5 Ltd entsprechend der getroffenen Vereinbarung die vertragliche Leistung aufnimmt und endet mit einer Kündigungsfrist von 6 Wochen zum Vertragsende. Ansonsten verlängert sich das Vertragsverhältnis um ein weiteres Jahr.

## III. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN DER MOTUM5 LTD

Die Motum5 Ltd erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Listenpreisen richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

- a) Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf einen nicht ordnungsgemäßen Gebrauch der IT-Komponenten oder auf eine Verletzung der unter Punkt 4 erwähnten Pflichten und Obliegenheiten sowie auf sonstige vom Kunden zu vertretende Einwirkungen zurückzuführen sind. Darunter fallen auch die Beeinträchtigungen, die auf die Anschaltung von nicht von Motum5 Ltd instand zu haltenden Einrichtungen oder durch andere Personen als der Motum5 Ltd zurückzuführen sind.
- b) Änderungen zur Anpassung an den aktuellen Entwicklungsstand des Herstellers (z. B. Softwareänderungen).
- c) Lieferung und Auswechslung von Betriebsmitteln (z.B. Batterien usw.)
- d) Abbau, Transport oder Wiederinbetriebnahme von IT-Komponenten, die vorübergehend außer Betrieb waren.
- e) Mehraufwendungen durch Arbeiten, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der bei der Motum5 Ltd üblichen Arbeitszeit vorgenommen werden.
- f) Leistungen, die erbracht werden müssen, weil dem Kunden nach Vertragsabschluss behördliche Auflagen gemacht werden, die nicht im Zusammenhang mit Mängeln der Installationsleistung stehen.
- g) Entsorgung von kundeneigenen IT-Komponenten gemäß den Bestimmungen des Abfallbeseitigungsgesetzes und der Elektronikschrottverordnung.
- h) Kundenindividuelle Leistungen  
Die Motum5 Ltd erbringt kundenindividuelle Leistungen (z. B. Consulting, weiter gehende Einweisung, weiter gehende Beratungen), deren Leistungsmerkmale gesondert vereinbart werden.

## IV. PFLICHTEN UND OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN

Der Kunde hat insbesondere folgende Pflichten:

### 4.1. Allgemein:

- a) Die vereinbarten Preise, sowie alle sonstigen Preise sind fristgerecht zu zahlen. Für jeden nicht eingelösten Scheck oder jede nicht eingelöste, bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde der Motum5 Ltd die ihm entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er das Kosten auslösende Ereignis zu vertreten hat.
- b) Die elektrische Energie für die Installation der IT-Komponenten sowie der erforderliche Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung sind auf eigene Kosten bereitzustellen.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Service und Wartung

## 4.2. Installation:

Für die Netzkonfiguration sind der Motum5 Ltd alle benötigten Daten (z. B. Routernamen, Passwörter, Angaben zum Subnetting, Interface je IP-Adresse) zur Verfügung zu stellen.

## 4.3. Weiterverkauf:

Bei einem Export der von Motum5 Ltd erworbenen IT-Komponenten sind die ggf. geltenden Ausführbestimmungen zu beachten bzw. die Abnehmer entsprechend zu verpflichten.

## 4.4. Service:

- a) Für die Unterbringung der IT-Komponenten sind auf eigene Kosten geeignete Räume bereitzustellen und während der Dauer des Vertrages in ordnungsgemäßem Zustand zu erhalten.
- b) Zum Betrieb der IT-Komponenten dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von Motum5 Ltd oder dem Hersteller der Einrichtungen zur Verwendung empfohlen werden.
- c) Nach Abgabe einer Störungsmeldung sind der Motum5 Ltd die durch die Inspektion der in Stand zu haltenden IT-Komponenten entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn sich nach der Inspektion herausstellt, dass die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden lag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können.
- d) Der Wechsel des Aufstellungsortes ist der Motum5 Ltd rechtzeitig mitzuteilen.
- e) Der Motum5 Ltd ist für die IT-Komponenten die Fernbetreuung über einen Remotezugang zu gestatten und die notwendigen Zugangsdaten zur Einwahl zur Verfügung zu stellen.
- f) Der Motum5 Ltd sind vom Kunden auf seine Kosten die bei ihm benötigten Telekommunikationsanschlüsse einschließlich Equipment und Software für den Remotezugang bereit zu stellen.
- g) Im Störfall sind die IT-Komponenten auf Anforderung der Motum5 Ltd an den benötigten Telekommunikationsanschluss bzw. Internet-Zugang zur Fernbetreuung über den Remotezugang anzuschalten und ggf. durch den Kunden zu initialisieren.

9.1. Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger Zustimmung durch die Motum5 Ltd auf einen Dritten übertragen.

9.2. Für die vertraglichen Beziehungen der Parteien gilt deutsches Recht.

## V. ZAHLUNG

Die Serviceleistungen werden für den vereinbarten Zeitraum einmalig oder monatlich berechnet.

Der Rechnungsbetrag ist auf das angegebene Konto zu zahlen, und zwar muss er spätestens am zehnten Tag nach Zugang der Rechnung gutgeschrieben sein. Bei einer vom Kunden erteilten Einzugsermächtigung bucht die Motum5 Ltd den Rechnungsbetrag vom vereinbarten Konto ab.

## VI. VERZUG

Gerät die Motum5 Ltd mit der geschuldeten Leistung in Verzug, so haftet sie nach Maßgabe der unter Punkt VIII getroffenen Regelungen. Der Kunde ist nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn die Motum5 Ltd eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist nicht einhält.

Sollte die vereinbarte Frist, bzw. der vereinbarte Termin von Motum5 Ltd nicht eingehalten werden, so stellt sie dem Kunden, unbeschadet seiner sonstigen Rechte, bis zur Lieferung und Installation der IT-Komponenten Ersatzeinrichtungen unentgeltlich zur Verfügung.

## VII. SACHMÄNGELRECHTE

Für etwaige Schadensersatzansprüche gelten die Regelungen in Punkt VIII.

Es gelten die gesetzlichen Regelungen aus §13, §14 BGB.

Für Unternehmer gilt:

Die Sachmängelrechte verjähren ab 1 Jahr nach Abnahme.

## VIII. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNGEN

8.1. Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft haftet die Motum5 Ltd für alles darauf zurückzuführenden Schäden unbeschränkt.

8.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die Motum5 Ltd im Fall der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit unbeschränkt. Wenn die Motum5 Ltd mit seiner Leistung in Verzug geraten ist, wenn seine Leistung unmöglich geworden ist oder wenn die Motum5 Ltd eine wesentliche Pflicht verletzt hat, haftet es bei leichter Fahrlässigkeit für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden, mit deren Eintritt bei Vertragsabschluss vernünftigerweise zu rechnen war, bis zum 3-fachen des Auftragsvolumens.

8.3. Befindet sich die Motum5 Ltd mit seiner Leistung in Verzug, so haftet sie wegen dieser Leistung auch für Zufall unbeschränkt, es sei denn, dass der Schaden auch bei rechtzeitiger Leistung eingetreten sein würde.

8.4. Für den Verlust von Daten als Mangelfolgeschaden haftet die Motum5 Ltd nur, so weit der Kunde seine in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens jedoch einmal täglich, in geeigneter Form sichert, damit diese mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können.

8.5. Die Haftung für alle übrigen Schäden ist ausgeschlossen, wobei die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz unberührt bleibt.

## VIII. ANWENDBARES RECHT