

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand : 01.01.2016

1. Allgemeines

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten die für alle Leistungen sowie sämtliche von „solved-it“ gelieferten Produkte geltenden Bestimmungen.

Sie sind integraler Bestandteil sämtlicher von „solved-it“ vorgelegten Geschäftspapiere oder Vertragsdokumente, aber auch von dringlichen, mündlich abgegebenen Aufträgen des Kunden.

Jedwede Abweichung von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen muss schriftlich angezeigt und von beiden Vertragsparteien ausdrücklich angenommen werden.

Bei Auslegungsproblemen oder Widersprüchen zwischen Individualvereinbarungen, Allgemeinen Geschäftsbedingungen und gesetzlichen Bestimmungen vereinbaren die Parteien folgenden Geltungsvorrang:

- an erster Stelle steht die Service-Level-Vereinbarung (SLA) bei Dienstleistungen bzw. die Individualvereinbarungen bei Gütern;
- an zweiter Stelle steht die Endnutzer-Lizenzvereinbarung (EULA) bei Programmen;-
- an dritter Stelle stehen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen;
- an vierter Stelle stehen die gesetzlichen Bestimmungen.

2. Preise und Dienstleistungen

Die Preise verstehen sich ohne Steuern (zzgl. MwSt.).

Die Preise in der IT-Branche sind regelmäßigen Schwankungen unterworfen. So unterliegen auch die genannten Endpreise möglichen Änderungen, was auf den vom Hersteller empfohlenen Preis zum Zeitpunkt des Kaufs zurückzuführen ist.

„solved-it“ ist berechtigt, jedes Jahr eine Anpassung seiner Preise insbesondere im Rahmen der Entwicklung des vom Bundesamt für Statistik (BFS) veröffentlichten Verbraucherpreisindex (VPI) vorzunehmen.

Aus dem Angebot gehen die Gesamtkosten für Schulung, Installation, Konfiguration und individuelle Anpassung hervor. Sämtliche Leistungen, die im Angebot nicht ausdrücklich aufgeführt sind, werden zum jeweils geltenden Stundensatz abgerechnet.

Falls der Kunde (einen) Außendienstmitarbeiter bei „solved-it“ anfordert, verpflichtet er sich dazu, für die Leistungen zur Behebung der Störung zum geltenden Stundensatz aufzukommen.

3. Verträge & Finanzierung

Die SLA regeln im Einzelnen die von „solved-it“ erbrachten Dienstleistungen und Wartungsaufgaben für Produkte, Hardware, Software und Lizenzen entsprechend den jeweiligen Verträgen.

Unterliegt ein Einzelpunkt einem anderen Vertrag, wird dies in den SLA erwähnt. Alle Vertragsdokumente nehmen ausdrücklich Bezug auf vorliegende Allgemeinen Geschäftsbedingungen, insbesondere hinsichtlich der Haftungsbestimmungen sowie bei allen gar nicht oder möglicherweise unvollständig ausgeführten Punkten.

Sämtliche Leistungen, die nicht ausdrücklich in den SLA und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführt sind, sind nicht Teil der von „solved-it“ zu erbringenden Leistungen.

4. Leistungsbeschränkungen

Jede von „solved-it“ entwickelte Software wird im Standardzustand verkauft. Entwicklungswünsche des Kunden bedürfen eines gesonderten Angebots, sollte „solved-it“ diese nicht im Rahmen eines vertraglich vereinbarten Versionsupdates durchführen.

Die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen durch „solved-it“ setzt voraus, dass die von „solved-it“ gelieferten Instrumente vom Kunden samt und sonders sachgemäß verwendet werden (entsprechend der gelieferten Dokumentation oder den von „solved-it“ erteilten Anweisungen). „solved-it“ ist dazu nicht verpflichtet, wenn Instrumente ohne Zustimmung durch „solved-it“ modifiziert oder physikalisch oder elektrisch außergewöhnlich beansprucht wurden. Falls es erforderlich ist, um die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen, kann „solved-it“ vom Kunden verlangen, dass er von den von „solved-it“ gelieferten Produkten sämtliche Geräte oder Teile entfernt, die nicht von AS stammen, und zukünftig auf solche sich bereits in seinem Besitz befindlichen aber nicht von „solved-it“ gelieferten und mit den Produkten von „solved-it“ nicht kompatiblen Geräte oder Teile verzichtet. Bei einer Nichtbefolgung durch den Kunden ist „solved-it“ berechtigt, den Vertrag entsprechend Paragraph 11 unten („Vertragskündigung“) zu beenden. „solved-it“ behält sich das Recht auf Schadensersatzforderungen vor.

Diese Vorbehalte finden ebenfalls Anwendung, wenn diese Geräte, Hardware und Software ohne die vorherige Zustimmung seitens „solved-it“ von Dritten repariert oder gewartet wurden.

„solved-it“ ist nicht zur Erfüllung seiner vertraglich vereinbarten Leistungen verpflichtet, wenn Einstellungen, Reparatur oder Austausch eines Teils aufgrund eines Stromausfalls, insbesondere wegen fehlender Klimaanlage zur Regulierung von Temperatur und Luftfeuchtigkeit, sowie in Folge einer missglückten Umstellung erforderlich werden. „solved-it“ trägt auch in solchen Fällen jederzeit gerne dazu bei, das Problem zu lösen, stellt allerdings seine Arbeitsleistung gemäß Basisvertrag gesondert in Rechnung. Der Kunde hat die Möglichkeit, vor der Durchführung der Arbeiten einen Kostenvoranschlag erstellen zu lassen.

Bei Hardware, Geräten und Software, die nicht von „solved-it“ installiert wurden, ist der Kunde für die korrekte Durchführung der Installation verantwortlich.

Bei von Dritten lizenzierten Produkten (Verwaltungssoftware, Betriebssystem, Bürokommunikation, Datenbanken etc.) führt „solved-it“ keine Installation durch, wenn es sich hierbei nicht nachweislich um Originalprodukte handelt. „solved-it“ übernimmt keine Haftung hinsichtlich der Herkunft der vom Kunden gelieferten Drittlizenzen. Die von „solved-it“ vorgenommenen Arbeiten berühren (ändern) die Inhalte der Drittanbieterlizenzen in keiner Weise.

Verantwortung für die Funktion von Fremdsoftware fällt ausschließlich in die Verantwortung deren Herstellers.

5. Arbeitstage und -zeiten

Ohne ausdrückliche anderweitige Vereinbarung erfolgen die Arbeitseinsätze während der Arbeitstage (Montag bis Freitag und abhängig von den Feiertagsregelungen des Landes oder Bundeslandes, in dem das mit der Durchführung der Arbeiten betraute Unternehmen ansässig ist).

Die üblichen Arbeitszeiten sind 8h00 bis 12h00 sowie 13h00 bis 17h00.

Außerhalb der üblichen Arbeitszeiten oder Arbeitstage (s. oben) wird ein Stundensatz von 150% des gelten Satzes in Rechnung gestellt.

6. Gewährleistung

Über Gewährleistungsbedingungen für von Dritten angebotene oder gelieferte Produkte, die in den Verkaufsunterlagen genannt sind, entscheiden alleine die Hersteller und/oder Herausgeber. Für Änderungen und/oder fehlerhafte Angaben kann „solved-it“ nicht haftbar gemacht werden.

Der Software-Wartungs- und Supportvertrag wird mit der Installation der Lösung verbindlich und umfasst die bestellten Module gemäß den in den entsprechenden Unterlagen beschriebenen Leistungen. Gegen Stundensätze erbrachte Leistungen erfolgen ohne jedweden Garantianspruch.

7. Beanstandungen

Beanstandungen hinsichtlich gelieferter Produkte oder Dienstleistungen werden nur berücksichtigt, wenn sie binnen 10 Tagen nach der Lieferung der Produkte oder Durchführung der Arbeiten schriftlich gemeldet werden.

8. Haftung

„solved-it“ übernimmt keine Garantie dafür, dass die von ihm selbst entwickelte Software oder die vom Hersteller STILOG entwickelte Software fehler- und störungsfrei funktioniert oder dass „solved-it“ sämtliche Fehler beheben wird.

Angesichts der durchzuführenden Arbeiten und der Komplexität der möglichen Probleme kann „solved-it“ in keinem Fall für Verzögerungen oder Probleme aufgrund von Funktionsstörungen in den Systemen haftbar gemacht werden.

Durch seine individuelle oder vertraglich vereinbarte Supportanfrage ermächtigt der Kunde „solved-it“, auf seine gesamten Informations- und Kommunikationssysteme zuzugreifen.

Der Kunde ist dazu verpflichtet, alle üblichen Vorsichtsmaßnahmen (Sicherungskopien, Virenschutz, elektrische Anlagen etc.) für eine eventuell erforderliche schnelle Wiederherstellung zu ergreifen (Herstellung des Zustands vor den durch „solved-it“ durchgeführten Eingriffen).

Grundsätzlich und im Rahmen der aktuellen gesetzlichen Regelungen übernimmt „solved-it“ keinerlei Haftung für Störungen oder Unterbrechungen in den Systemen. „solved-it“ übernimmt gleichfalls keine Haftung für unmittelbare oder mittelbare Schäden, die „solved-it“ oder Dritten entstehen. „solved-it“ kann in keinem Fall für mögliche Folgeschäden, Datenverluste, Forderungen jeder Art (Arbeitskosten, Zahlungsaufforderungen etc.) oder entgangene Gewinne haftbar gemacht werden.

„solved-it“ kann nicht zur Zahlung von Ersatzleistungen für Schäden, die dem Kunden in Form von Umsatzverlusten oder nicht realisierten Gewinnen in Folge eines Datenverlustes oder fehlerhaften Umgangs mit Daten und Software oder durch die Beschädigung von Datenträgern entstehen, herangezogen werden.

Der Kunde ist für seine gesamten Anlagen und die für deren störungsfreie Funktion erforderlichen Maßnahmen selbst verantwortlich. Es obliegt dem Kunden, ausdrücklich die Unterstützung anzufordern, die er für die optimale Funktion seiner Anlagen am geeignetsten hält.

9. Geistiges Eigentum

Vorbehaltlich spezieller Einzelfallregelungen überträgt „solved-it“ keinerlei Rechte am geistigen Eigentum welcher Art auch immer noch Urheberrechte, Rechte am Konzept usw. an den Kunden.

10. Substitution

Im Rahmen der geschlossenen Verträge und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gestattet es der Kunde „solved-it“,

Unteraufträge an einen Dritten zu vergeben. „solved-it“ haftet für die Handlungen des Dritten

nur entsprechend den in vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführten Bedingungen (vgl. Paragraph 8 „Haftung“).

11. Vertragskündigung

„solved-it“ ist berechtigt, Verträge aus folgenden Gründen zu beenden:

- falls der Kunde Konkurs anmeldet;
- falls gegen den Kunden ein gerichtliches oder außergerichtliches Vergleichsverfahren eröffnet wird;
- falls der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht fristgerecht nachkommt;
- bei Änderungen des Mehrheitseigners des Kunden;
- aus wichtigen Gründen.

In den genannten Fällen wird der Vertrag mit sofortiger Wirkung beendet.

12. Abtretung

Nur mit ausdrücklichem und schriftlichem Einverständnis seitens „solved-it“ darf der Kunde seine Rechte und Pflichten aus Verträgen mit „solved-it“ an einen Dritten abtreten. „solved-it“ ist berechtigt, sofern nicht wichtige Gründe dagegen sprechen, seine Rechte und Pflichten aus Verträgen an einen Dritten abzutreten.

13. Verrechnungsverbot

Der Kunde ist nicht berechtigt, ausstehende Zahlungen an „solved-it“ mit eigenen Forderungen an „solved-it“ zu verrechnen.

14. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Vorliegende Bedingungen können jederzeit geändert werden. „solved-it“ informiert über derartige Änderungen in Form eines Rundschreibens oder auf jede andere Art, die „solved-it“ geeignet erscheint.

15. Anwendbares Recht

Es gilt das Deutsche Landesrecht.

16. Gültliche Einigung

Im Falle von Streitigkeiten verpflichten sich die Vertragsparteien, vor der Anrufung eines Gerichts einen Schlichtungsversuch durchzuführen.

Zuständig für jede Streitigkeit über Auslegung, Erfüllung oder Gültigkeit der Verträge von „solved-it“ soll ausschließlich die für Informationstechnologie zuständige Hamburger IT-Schlichtungsstelle sein.

17. Gerichtsstand

Streitfälle werden vor den ordentlichen Gerichten des Gerichtsstands Hamburg verhandelt.