

## Besondere Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen



Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge von HNL über die Erbringung von Dienstleistungen. Hiervon abweichende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn wir haben diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt. Daneben gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) von HNL.

### I. Erbringung von Dienstleistungen

1. Die Einrichtung und Wartung von technischen Geräten, insbesondere Kopierern, Druckern, Telefonanlagen, Videoüberwachungs- und Alarmanlagen, IT-Hardware usw., deren Installation, die Einrichtung und Einstellung von Software sowie die Einweisung in die Benutzung von Hard- und Software stellen Dienstleistungen dar, d.h. wir schulden nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, wir haben vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.
2. Dies gilt insbesondere bei einem Auftrag, der auf die Beseitigung eines im IT-System des Kunden auftretenden Fehlers gerichtet ist. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung, da auftretende Fehler unterschiedliche Ursachen haben können und diese nur in den seltensten Fällen auf Anhieb festzustellen sind. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb in unserem freien Ermessen. Dabei werden wir stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.
3. Ist nach unserer Einschätzung zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Softwareprodukten, Hardwarekomponenten, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderem Verbrauchsmaterial erforderlich, werden wir stets erst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen. Erteilt der Kunde den von uns zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, hat er die Kosten auch dann zu tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. Wir werden uns in diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben.
4. Übernehmen wir vertraglich die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand in der auf dem von uns verwendeten Installationsmedium vorhandenen Fassung, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die erste im Handel erhältliche Version. Wir schulden nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren ist allein Angelegenheit des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. Wir sind jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit uns der Kunde nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.
5. Bei der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) in unserem pflichtgemäßen Ermessen, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden vertraglich vereinbart.
6. Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht in Textform ein Festpreis vereinbart wurde.
7. Hat der Kunde Zeitkontingente für die Erbringung von Dienstleistungen bei uns erworben, kann er diese zu unseren gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch oder schriftlich abrufen. Eine bestimmte Reaktionszeit schulden wir jedoch nur, wenn dies in Textform vereinbart wurde.
8. Nicht verbrauchte Zeitkontingente können angespart und in den nachfolgenden Monaten in Anspruch genommen werden. Ziff. V.4. der AGB von HNL bleibt hiervor unberührt.

### II. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Übernehmen wir vertraglich die Einrichtung von Hardware, hat der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung zu sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von uns bei Vertragsabschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens zwei herkömmliche Einphasen-Wechselstromanschlüsse mit 230 Volt und zwei Ethernet-Netzwerksanschlüsse zur Verfügung zu stellen.

2. Der Kunde hat vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch uns selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Viruschutz zu sorgen.
3. Der Kunde hat uns auf eigene Kosten Zugang zu dem Gerät, auf dem unsere Leistung zu erbringen ist, zu verschaffen. Die notwendigen Kennung und Passwort für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf unsere Aufforderung hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder uns schriftlich auszuhändigen. Der Kunde muss uns Zugriff auf USB-Datenträger, DVDs und Internet ermöglichen. Unsere Wartezeiten gelten als Aufwand.

### **III. Mängelansprüche**

1. Im Falle der mangelhaften Erbringung von Dienstleistungen werden wir nach unserer Wahl nacherfüllen, kostenfrei nachbessern oder eine Ausweidlösung anbieten. Gelingt uns dies nicht, kann der Kunde die für diese Dienstleistung berechnete Vergütung angemessen herabsetzen oder von dem Vertrag zurücktreten.
2. Weitergehende Ansprüche des Käufers auf Ersatz eines unmittelbaren Schadens wegen mangelhafter oder nicht erbrachter Leistung – gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. auch unter dem Gesichtspunkt der Unmöglichkeit, der positiven Forderungsverletzung, der Verletzung vorvertraglicher Pflichten und der unerlaubten Handlung) – bestehen nicht.

### **IV. Laufzeit**

1. Pflege-, Wartungs- und sonstige Serviceverträge, für die eine feste Vertragslaufzeit (12, 24 oder 36 Monate) vereinbart wurde, sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr.
2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen BVB obliegenden Pflichten erheblich verletzt. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

### **V. Sonstiges**

Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.