

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die von mmi consult gmbh, Hartriegelweg 24, 85551 Kirchheim b. München zu erbringenden EDV-Dienstleistungen für Fernwartung. Diese Regelungen gelten sofern einzelvertraglich nichts Abweichendes vereinbart wurde. Sie sind wesentlicher Bestandteil von Verträgen, die unter ausdrücklichem Bezug auf dieses AGBs zustande gekommen sind.

§ 1 Vertragsgegenstand

1. mmi consult übernimmt für den Auftraggeber für die im jeweiligen Leistungsschein aufgeführte Hardware und/oder Software die Inbetriebsetzung und Inbetriebhaltung bzw. Benutzerunterstützung im laufenden Betrieb. Die einzelnen Leistungen können umfassen:
 - a) „mmi Helpline“ gemäß §2 dieses Vertrages
 - b) „Remote Support“ gemäß §3 dieses Vertrages
 - c) Präventivwartung gemäß §4 dieses Vertrages

und werden im jeweiligen Leistungsschein vereinbart.
2. mmi consult erbringt seine Dienstleistung im Rahmen einer telefonischen Beratung bzw. auf dem Wege der Fernwartung.
3. Für Tätigkeiten, die nur vor Ort erledigt werden können, länger als einen Manntag in Anspruch nehmen oder aus sonstigen Gründen nicht Gegenstand einer Fernwartung sind, treffen die Parteien eine gesonderte Vereinbarung. mmi consult wird dem Auftraggeber für diese Arbeiten vorab ein schriftliches Angebot erstellen und die Arbeiten erst nach schriftlicher Auftragserteilung beginnen.

§ 2 Leistungsumfang der „mmi Helpline“

1. mmi consult wird softwarebezogene Fragen von Seiten des Auftraggebers, an Werktagen zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr schnellstmöglich beantworten.
2. Ist eine weiter gehende Recherche erforderlich, kann mmi consult diese Recherche durchführen und die Frage dann in angemessener Zeit schriftlich oder mündlich beantworten.
3. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer alle für die Beratung erforderlichen Informationen, Unterlagen und Dokumente zur Verfügung stellen
4. Für direkte technische Unterstützung stellt mmi consult dem Auftraggeber eine Remote Access Software zur Nutzung über den Webdienst des Auftragnehmers zur Verfügung.

§ 3 Leistungsumfang „Remote Support“

1. mmi consult wird, soweit per Fernwartung möglich, alle anfallenden Betriebsstörungen an Werktagen zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr beheben.
2. mmi consult wird die Behebung der Betriebsstörung unverzüglich, spätestens am nächsten Werktag nach detaillierter Störungsmeldung oder bei selbst festgestellten Störungen beginnen.

3. Die Störungsbeseitigung umfasst nicht:
 - Beseitigung von Störungen, die nur vor Ort behoben werden können
 - Lieferung, Installation und Austausch von Neu-/Zusatzeinrichtungen und Zubehör
 - Umstellung und Standortwechsel sowie die deswegen erforderliche Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft
4. Die Störungsbeseitigung umfasst u.A. auch:
 - Analyse von Fehlverhalten der vom Auftragnehmer gelieferten Softwareprodukten im Betriebsumfeld des Auftraggebers
 - Implementierung von Änderungen und Korrekturen an den vom Auftragnehmer gelieferten Softwareprodukten im Betriebsumfeld des Auftraggebers
 - Kommunikation mit Drittherstellern und Drittlieferanten von Hard- und Software im Namen des Kunden

§ 4 Leistungsumfang der Präventivwartung

1. mmi consult führt in den im Leistungsschein aufgeführten Intervallen eine präventive Systemwartung durch. Diese Systemwartung umfasst:
 - Erhebung von Nutzungs- und Belastungsstatistiken (z.B. Festplattenplatz, Mailvolumen, Mailfilegrößen, etc.)
 - Lizenzüberwachung
 - Überwachung der Funktionsfähigkeit des Virenschutzes
 - Überwachung der Funktionsfähigkeit einer regelmäßig vom Auftraggeber durchgeführten Datensicherung
2. Das Ergebnis der Systemwartung wird vom Auftragnehmer in einem Ergebnisbericht mit Handlungsempfehlungen an den Auftraggeber schriftlich festgehalten.
3. mmi consult teilt dem Auftraggeber die Ergebnisse der Wartung binnen vier Wochen nach Ablauf des Wartungszeitraumes mit.

§ 5 Pflichten des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, kostenlos dem Auftragnehmer ungehinderten und für die durchzuführenden Arbeiten angemessenen Zugang zum EDV-System einzuräumen, eine ausreichende Anzahl an Accounts zur Verfügung zu stellen sowie alle für die Wartung erforderlichen Informationen und Dokumente zu beschaffen. Die Zugangseinräumung geschieht regelmäßig durch jederzeitige Einwahl- und Einlognmöglichkeit via DFÜ, Internet oder andere Fernübertragungsmedien.
2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer Standortänderungen, Umbauten

oder Änderungen, die nicht durch den Auftragnehmer oder einen von ihm beauftragten Partner durchgeführt worden sind, unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

3. Störungen an Geräten und Anlagen sowie Softwareprobleme sind unverzüglich telefonisch oder auf andere geeignete Weise in möglichst detaillierter Form an den Auftragnehmer zu melden.
4. Der Auftraggeber wird unverzüglich nach Installation, Mängelbeseitigungsarbeiten, Wartungsarbeiten oder sonstigen Eingriffen vom Auftragnehmer am EDV-System eine Überprüfung durchführen, ob die Funktionsfähigkeit der Datensicherung noch gegeben ist, und das Ergebnis schriftlich festhalten.
5. Der Auftraggeber wird die für die Fernwartungsarbeiten erforderlichen Softwarelizenzen beschaffen und dem Auftragnehmer kostenlos zur Verfügung stellen.
6. Der Auftraggeber verpflichtet sich, dem Auftragnehmer zur Durchführung der übertragenen Aufgaben den Zugriff auf produktive Daten zu ermöglichen. Im Gegenzug verpflichtet sich mmi consult zur Einhaltung, der in §10 spezifizierten datenschutzrechtlichen Pflichten.
7. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer auf Anforderung geeignete datenschutzrechtlich konforme Testdateien bereitstellen, wenn es um Arbeiten in datenschutzsensiblen Bereichen geht und kein Zugriff auf produktive Daten gewährt werden kann.
8. Der Auftraggeber trägt alle im Rahmen der Fernwartung beim Auftragnehmer anfallenden Kosten, insbesondere Leitungsgebühren, Zugangsgebühren, Telefongebühren, Gerätekosten, Lizenzgebühren gegen Nachweis.
9. Der Auftraggeber benennt dem Auftragnehmer **einen** Mitarbeiter (bzw. Stellvertreter) als alleinigen Ansprechpartner. Dieser ist befugt, wesentliche Entscheidungen hinsichtlich der vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen zu treffen und jede Art von für den Vertrag wesentlichen Erklärungen gegenüber dem Auftragnehmer abzugeben.

Insbesondere stellt dieser Ansprechpartner auch die für die Leistungen von des Auftragnehmers notwendigen Kontakte mit den Fachabteilungen beim Auftraggeber her, sorgt für die Arbeiten vom Auftragnehmer notwendige Kommunikation mit allen Stellen im Haus des Auftraggebers und übernimmt die terminliche Koordinierung der Arbeiten mit den betroffenen Stellen des Auftraggebers.

§ 6 Vergütung

1. Die Vertragsparteien vereinbaren eine Vergütung gemäß den vereinbarten Honoraren des Leistungsscheins.
2. Die Vergütung setzt sich aus einem Grundhonorar und einem Leistungshonorar zusammen. Das Grundhonorar ist einmalig vorschüssig für die jeweilige Vertragslaufzeit zu entrichten. Das Leistungshonorar ist monatlich nachschüssig zum Monatsende zu entrichten.
3. Der Auftraggeber vergütet Arbeits- und Reisezeit zu dem mit dem Auftraggeber vereinbarten Leistungshonorar auf Zeit und Materialbasis.

4. Die Abrechnung erbrachter Leistungen erfolgt jeweils pro angefangener Viertelstunde (15 Minuten). Erbrachte Leistungen werden vom Auftragnehmer dokumentiert. Die Dokumentation kann vom Auftraggeber jederzeit elektronisch im Web eingesehen werden.
5. Sämtliche Preise gelten zusätzlich der jeweils zum Leistungszeitpunkt gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.
6. mmi consult ist berechtigt, eine Anpassung der Vergütung auch während der Laufzeit des Vertrages vorzunehmen. Diese ist dem Auftraggeber drei Monate im Voraus mitzuteilen.
7. mmi consult ist berechtigt, Vorauszahlungen zu fordern oder seine Leistungen einzustellen, sofern:
 - Für den Auftraggeber Insolvenzantrag gestellt ist,
 - Der Auftraggeber überschuldet ist oder seine Zahlungen eingestellt hat,
 - Der Auftraggeber gegenüber dem Auftragnehmer in Zahlungsverzug geraten ist.

§ 7 Vertragsdauer

1. Der Vertrag wird auf die Dauer von 1 Jahr geschlossen (sofern nicht eine andere Laufzeit vereinbart wurde). Er verlängert sich automatisch, wenn dieser nicht fristgerecht von einer der Vertragsparteien gekündigt wird.
2. Jede Vertragspartei kann den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsende kündigen.
3. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Der Eingang der Kündigung ist schriftlich zu bestätigen.

§ 8 Haftung und Pflichtverletzung

1. mmi consult haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet mmi consult nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalspflicht) verletzt wird oder ein Fall des Verzugs oder der Unmöglichkeit vorliegt. Im Fall einer Haftung aus leichter Fahrlässigkeit wird diese Haftung auf solche Schäden begrenzt, die vorhersehbar bzw. typisch sind. Eine Haftung für das Fehlen der garantierten Beschaffenheit, wegen Arglist, für Personenschäden, Rechtsmängel, nach dem Produkthaftungsgesetz und dem Bundesdatenschutzgesetz bleibt unberührt.
2. Im Fall einer Inanspruchnahme des Auftragnehmers aus Gewährleistung oder Haftung ist ein Mitverschulden des Auftraggebers angemessen zu berücksichtigen, insbesondere bei unzureichenden Fehlermeldungen oder unzureichender Datensicherung. Unzureichende Datensicherung liegt insbesondere dann vor, wenn der Auftraggeber es versäumt hat, durch angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Sicherungsmaßnahmen gegen Einwirkungen von außen, insbesondere gegen Computerviren und sonstige Phänomene, die einzelne Daten oder einen gesamten Datenbestand gefährden können, Vorkehrungen zu treffen.
3. Der Auftraggeber wird unverzüglich nach jeder wesentlichen Hard- und Softwareänderung, Installation, Mängelbeseitigungsarbeit,

Wartungsarbeit oder allen sonstigen Eingriffen vom Auftragnehmer am EDV-System eine Überprüfung durchführen, ob die Funktionsfähigkeit der Datensicherung (Prüfung der gesicherten Daten auf Vollständigkeit und Wiederherstellbarkeit) noch gegeben ist, und das Ergebnis schriftlich festhalten. Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass eine zuverlässige, zeitnahe und umfassende Datenroutine die Datensicherung gewährleistet.

4. Soweit Dritte den Auftragnehmer aus der Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen in Anspruch nehmen, stellt der Auftraggeber den Auftragnehmer von allen hieraus entstehenden Ansprüchen gegenüber Dritten frei. Davon unberührt bleiben Rückgriffsansprüche des Auftraggebers gegen den Auftragnehmer.
5. Liegt aus Sicht des Auftraggebers in der Leistungssphäre des Auftragnehmers eine Pflichtverletzung vor, so wird er vor gerichtlicher Geltendmachung, Minderung, Kündigung oder Aufrechnung den Auftraggeber unter schriftlicher Setzung einer angemessenen Frist zur Behebung konkreter Beanstandungen auffordern.

§ 9 Datenschutzrechtliche Pflichten des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die bei ihm vorhandenen Datenverarbeitungsanlagen und Datenbestände dem jeweiligen Bundesdatenschutzgesetz, Landesdatenschutzgesetz sowie den jeweils geltenden Datenschutzsondervorschriften genügen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Daten und Datenbeständen.
2. Wenn bei der Wartung von Datenverarbeitungsanlagen im Auftrag (Fernwartung) ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann, ist der Auftraggeber für die Einhaltung der datenschutzgesetzlichen Vorschriften verantwortlich. Er hat sich von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen beim Auftragnehmer zu überzeugen. Ferner ist er verpflichtet, die Bestellung eines Datenschutzbeauftragten sowie die Beachtung von Meldepflichten zu überprüfen.
3. Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer umfassend über solche Umstände informieren und sich mit diesem abstimmen, die für dessen Leistungserbringung notwendig sind.
4. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer alle Weisungen schriftlich erteilen.
5. In die Risikosphäre des Auftraggebers fällt die regelmäßige Datensicherung und deren Aktualisierung sowie die fortlaufende Protokollierung. Der Auftraggeber wird bei Datenverlust sämtliche Möglichkeiten der Datenrekonstruktion nutzen.

§ 10 Datenschutzrechtliche Pflichten des Auftragnehmers

1. Bei Fernwartung durch den Auftragnehmer stellt dieser sicher, dass die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen in seiner Sphäre eingehalten werden.
2. mmi consult wird die bei der Leistungserbringung vom Auftraggeber erhaltenen Daten ausschließlich nach den Weisungen des Auftraggebers verarbeiten und in keiner sonstigen Weise nutzen.
3. mmi consult verpflichtet sich, dem betrieblichen Datenschutzbeauftragten des Auftraggebers jederzeit nach Vorankündigung oder in Eilfällen unmittelbar und unverzüglich Zutritt zu den DV-Anlagen zu gewähren.
4. mmi consult stellt sicher, dass alle von ihm beauftragten Personen eine Verpflichtungserklärung im Rahmen von § 5 BDSG abgegeben haben und zur Verschwiegenheit verpflichtet wurden. Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, sämtliche im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhaltenen Informationen als vertraulich zu behandeln und unbefristet geheim zu halten.

§ 11 Mitwirkungspflicht

1. Erfüllt der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nicht vollständig, nicht rechtzeitig oder in sonstiger Weise unkorrekt, so sind die Leistungspflichten des Auftragnehmers bis zum Zeitpunkt der Erbringung dieser Mitwirkungspflichten suspendiert.

§ 12 Allgemeines

1. Der Auftraggeber kann Rechte aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers abtreten.
2. Nebenabreden bestehen nicht. Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform. Gleichfalls bedarf die Aufhebung dieser Schriftformklausel der Schriftform.
3. Sollten Regelungen dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht. Die Parteien verpflichten sich vielmehr, die unwirksame Regelung durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.
4. Gerichtsstand und Erfüllungsort, soweit gesetzlich zulässig, ist München.

Anhang A:

Leistungsschein über Fernwartung von EDV

zwischen

[...]

– im Folgenden „Auftraggeber“ genannt –

und

[...]

– im Folgenden „Auftragnehmer“ genannt –

Zu pflegende Objekte

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Festlegung der Leistungsbestandteile und -honorare

	Leistungsbestandteil	Grundhonorar	Leistungshonorar
<input type="checkbox"/>	mmi Helpline*	... €/ Monat	... €/ Stunde
<input type="checkbox"/>	Remote Support*	... €/ Monat	... €/ Stunde
<input type="checkbox"/>	Präventive Wartung	... € bei vierteljährliche Wartung ... € bei halbjährliche Wartung ... € bei ganzjährige Wartung	./.

* bei gleichzeitiger Buchung der „mmi Helpline“ und des „Remote Supports“ fällt das Grundhonorar nur einmalig für beide Leistungsbestandteile an.

Zutreffende Leistungsbestandteile sind jeweils anzukreuzen

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der mmi consult gmbh für Fernwartungsdienstleistungen mit Stand April 2009.