

Ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen der LDC Informationssysteme GmbH

für die Bereitstellung von Monitoring Softwarelösungen als Software as a Service (SaaS) im Rahmen des LDC-Wartungsnetzes

1. Gegenstand dieser ergänzenden allgemeinen Geschäftsbedingungen

Gegenstand dieser Bedingungen sind die Regelungen für die Bereitstellung eines oder mehrerer Softwareprodukte zum Proaktiven IT-Monitoring (LDC – Wartungsnetzwerk) innerhalb dessen diese Software läuft.

Diese Softwareprodukte dienen als ergänzende Maßnahme zur technischen Kundenbetreuung und sollen als solche eingesetzt werden. Sie ersetzen keine bestehenden Supportvereinbarungen, sondern ergänzen diese um weitere Leistungen. Die Bereitstellung dieser Softwareservices kann auch ohne bereits vorhandene Supportvereinbarung abgeschlossen werden.

2. Leistungsumfang des LDC – Wartungsnetzes

2.1 Überwachung von Komponenten

Zur Überwachung von Komponenten stellt die LDC eine oder mehrere Softwarelösungen (LDC-WARTUNGSNETZ) auf einem oder mehreren, in einem Rechenzentrum oder inhouse LDC gehosteten, Server(n), einschließlich notwendiger Agenten und Sensoren zur Verfügung. Mittels dieser bereitgestellten Software wird die kundenseitige, SNMP-fähige, IT-Infrastruktur (z.B. Server, Desktop-PCs, Drucker oder andere Geräte) rund um die Uhr überwacht.

„Rund um die Uhr“ im Sinne dieser Bedingungen bedeutet, dass der entsprechende Software-Agent oder Sensor den Kunden nach Installation uneingeschränkt zur Verfügung steht. Dieser meldet Zustandsinformationen an das Rechenzentrum.

2.2 Zustandsanalyse

Bei der Zustandsanalyse handelt es sich um eine softwarebasierende Überprüfung, ob es sich bei den, aus der Überwachung laut 2.1 ermittelten, Zuständen um einen ordnungsgemäßen (OK), einen nicht kritischen (Warnung, Hinweis, unkritischer Fehler) oder kritischen Zustand (Fehler) handelt. Die Zustandsbewertung erfolgt einmal täglich, wöchentlich oder monatlich, in Abhängigkeit des gebuchten Paketes.

2.3 Sonstige Leistungen und Ausschlüsse

Der Einsatz des Softwaresystems LDC - WARTUNGSNETZ ist als ergänzende Maßnahme zur technischen Kundenbetreuung zu verwenden. LDC - WARTUNGSNETZ ersetzt keine Datensicherung, die regelmäßige Pflege und Wartung der IT-Infrastruktur Komponenten (z.B. Serverhardware und dessen Programme) oder sonstige Leistungen. Seitens LDC wird darauf hingewiesen, dass die Prüfung der Klimatisierung und Belüftung des Servers, die Reinigung der Lüftung zur Befreiung von Staub und alle anderen hardwaremäßig notwendigen Maßnahmen zur Betriebserhaltung parallel durchgeführt werden müssen. Gleiches gilt für das Einspielen von Sicherheits-Updates, Datenbankkonsistenzchecks, Datenrücksicherung von externen Datenträgern und alle anderen notwendigen Maßnahmen, um die softwaremäßige Betriebsbereitschaft der kundenseitigen IT-Infrastruktur zu erhalten.

LDC - WARTUNGSNETZ liefert nur automatisch generierte Zustandsberichte und Alarmierungen. Die Umsetzung von Problemlösungen, die Behebung von Fehlern oder sonstige hier nicht zugesicherte Leistungen sind nicht Bestandteil der Leistung.

Je nach Vereinbarung mit dem Kunden wird eine manuelle Überprüfung des Ereignisses durchgeführt, von einem Systemadministrator der LDC klassifiziert und ggf. mit der sofortigen Fehlerbehebung begonnen. Die Abrechnung dieser Leistungen wird nach Zeitaufwand durchgeführt. Hierbei wird der Aufwand mit einem evtl. gebuchten Stundenkontingent verrechnet oder separat zum jeweils gültigen Dienstleistungspreis fakturiert.

Die manuelle Sichtung und Bewertung bei Kunden ohne zusätzliche Supportvereinbarung kann als Leistungsoption separat hinzugebucht werden. Die manuelle Sichtungsmöglichkeit steht nur während der Geschäftsöffnungszeiten der LDC zur Verfügung.

Die Leistungen des LDC-WARTUNGSNETZ kann um Softwarelösungen zum Malwareschutz, zur Internetsicherheit, zur Inventarisierung, zur Cloud basierenden Datensicherung, zur E-Mail Archivierung und anderen erweitert werden. Die Liste der verfügbaren Produkte ergibt sich aus der jeweils gültigen Preisliste des LDC-Wartungsnetzes. Zur Vereinfachung ist die LDC berechtigt, verschiedene Pakete unter Einbeziehung der LDC – Wartungsnetzleistungen und anderer Softwareprodukte zu einem Bundle zu verbinden.

3. Nutzungsrechte

Der Kunde erhält ein einfaches, nicht ausschließliches Nutzungsrecht, das sich auf den jeweiligen Vertragszweck und die von ihm erworbene Anzahl der Lizenzen beschränkt. Der Kunde erkennt darüber hinaus die jeweiligen Lizenzbedingungen der Softwarehersteller und Rechteinhaber an.

4. Vergütung und Zahlungsweise

Der Kunde erhält die von ihm gewählten Leistungen gemäß der jeweils gültigen Leistungs- und Preisübersicht. Die dort angegebenen Preise sind Netto-Preise und berechnen sich zuzüglich der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

LDC ist berechtigt, die Preise für die gebuchten Leistungen zu ändern. LDC wird den Kunden über die Änderung der Preise spätestens 6 Wochen vor Inkrafttreten der Änderung in Textform informieren. Erhöhen sich die Preise für die gebuchte Leistung um mehr als die vom statistischen Bundesamt festgestellten Erzeugerpreisindices für IT-Dienstleistungen (Mittelwert der Sparten IT-Projektdienstleistungen / Support, Installation, Wartung) im Vergleichszeitraum (Zeitraum der letzten Preisanpassung bis zum Zeitpunkt der aktuellen Preisanpassung), so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preise kündigen. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. LDC wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens noch einmal besonders hinweisen.

Die monatlichen Gebühren und die Einrichtungsgebühren (Setup) werden im Lastschriftverfahren jeweils zum vorletzten Bankarbeitstag eines Monats im Voraus eingezogen. Das Lastschriftverfahren ist obligatorischer Vertragsbestandteil.

Die Rechnungsstellung erfolgt regulär einmal je Kalenderjahr. Wünscht der Kunde monatliche Rechnungen, kann diese als Option gebucht werden. Monatliche Rechnungen werden grundsätzlich als PDF Datei erstellt und per Email übermittelt. Rücklastschriften, gleich aus welchem Grund, werden mit einer Servicegebühr entsprechend unserer Dienstleistungspreisliste belegt.

In Ausnahmefällen ist die Bezahlung auf offene Rechnung möglich. In diesem Fall ist der Rechnungsbetrag jährlich im Voraus innerhalb von 7 Tagen ab Rechnungsstellung fällig.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wird LDC - WARTUNGSNETZ so einsetzen, dass die Datensicherheit und der Datenfluss im Kommunikationsnetz der LDC nicht nachteilig beeinträchtigt werden. Gefährden von Kunden installierte Programme, Skripte und Ähnliches den Betrieb des Kommunikationsnetzes von LDC oder die Sicherheit und Integrität anderer Geräte, so kann LDC unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Kunden die Anbindung des IT-Systems an das Kommunikationsnetz und das Rechenzentrum ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung vorübergehend einstellen.

Für seine Internetverbindung ist der Kunde selbst verantwortlich, um auf die LDC - WARTUNGSNETZ Dienste zuzugreifen.

Zur Nutzung des LDC Wartungsnetzes ist ein Router entsprechend den Anforderungen der LDC im Netzwerk des Kunden erforderlich, um eine gesicherte und geschützte VPN Verbindung zum Server des LDC-Wartungsnetzwerkes einzurichten. Der Kunde wird diesen Router auf eigene Rechnung beschaffen oder von LDC anmieten.

6. Vertragslaufzeit

Dieser Vertrag läuft unbefristet und kann nach Ablauf eines Jahres jederzeit mit einer Frist von drei Monaten zum 31.12. eines Jahres gekündigt werden. Die Kündigungsfristen für ergänzende Produkte (z.B. Malwareschutz) weichen ab. Hier gelten die Lizenzbedingungen und Kündigungsfristen der Produkthersteller. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde LDC - WARTUNGSNETZ sofort vom Server, auf dem LDC - WARTUNGSNETZ eingesetzt ist, zu löschen. Die Verbindung zum Rechenzentrum wird von LDC beendet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Herausgabe von Daten, die durch die Nutzung von LDC - WARTUNGSNETZ entstanden sind.

7. Mängelhaftung, Haftung

Erbringt LDC die nach diesen Bedingungen geschuldete Leistung mangelhaft, so ist der Kunde berechtigt, Nacherfüllung zu verlangen. Ist die Nacherfüllung nicht möglich, weil die Leistung beispielsweise nicht nachgeholt werden kann, oder schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Kunde berechtigt, die Vergütung zu mindern und, wenn dem Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist nicht zugemutet werden kann, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen.

Der Kunde hat Mängel LDC unverzüglich anzuzeigen. Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr.

LDC haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet LDC nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit. Die Haftung im Falle leichter Fahrlässigkeit ist der Höhe nach beschränkt auf € 1000. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet LDC insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, tägliche Datensicherungen, ggf. mehrfache tägliche Datensicherungen, durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

8. Datenschutz, Verschwiegenheit

Die Vertragspartner werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach §§ des BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

Die Vertragspartner werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einverständnis des jeweils anderen Vertragspartners Dritten gegenüber – gleich zu welchem Zweck – verwenden. Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen die von dem informationsgebenden Vertragspartner ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung eindeutig ergibt. Von LDC vertraulich zu behandeln sind insbesondere die Anwendungsdaten, soweit LDC davon Kenntnis erlangt.

Die Verpflichtungen nach Abs. 2 entfallen für solche Informationen oder Teile davon, für die der empfangene Vertragspartner nachweist, dass sie

- ihm vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren;
- der Öffentlichkeit vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren;
- der Öffentlichkeit nach dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich wurden, ohne dass der informationsempfangende Vertragspartner hierfür verantwortlich ist.

Die Verpflichtungen aus Abs. 2 bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, und zwar so lange, wie ein Ausnahmetatbestand nach Abs. 3 nicht nachgewiesen ist.

9. Schlussbestimmungen

Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen zu diesen Bedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textformform oder der Veröffentlichung auf der Website www.wartungsnetz.de.

Alle Ansprüche aus diese Bedingungen mit Ausnahme von Ansprüchen wegen der Haftung für Vorsatz verjähren in 12 Monaten. Die Frist beginnt in dem Augenblick zu laufen, in dem der Anspruch fällig ist und der Gläubiger von den, den Anspruch begründenden Umständen Kenntnis erlangt oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste.

Diese Bedingungen und sämtliche Verpflichtungen, die sich daraus ergeben, unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich hieraus ergeben, ist der Sitz von LDC Informationssysteme GmbH.

Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, bleiben alle übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Vertragspartner sind in einem solchen Fall an der Schaffung von Bestimmungen mitzuwirken, durch die ein der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich möglichst nahekommendes Ergebnis rechtswirksam erzielt wird. Dies gilt entsprechend, wenn der Vertrag Lücken aufweist.

Stand: Januar 2014