

Endpointmanagementbedingungen der ITAREX GmbH - Stand November 2012

1. Allgemeines

Der Auftragnehmer (nachfolgend kurz AN) bietet Leistungen zur Verwaltung von Client-PCs und Servern des Auftraggebers (nachfolgend kurz AG) an.

2. Leistungsbeschreibung

2.1 Leistungsumfang

Das Endpointmanagementservice des AN beinhaltet folgende Leistungen:

- Hard- und Softwareinventarisierung
- Verteilung und Installation von Softwarepaketen
- Installation von Updates
Die Installation von Updates beschränkt sich auf Updates jener Produkte welche über das Updatemanagement des Programmes „Numara Footprints Asset Core – Patchmanagement“ zur Verfügung gestellt werden. Darüber hinausgehende Updates werden durch den AN extra paketiert und gesondert verrechnet (siehe Pkt. 2.2).

2.2 Zusatzleistungen

Um Softwarepakete auf den Geräten des AG installieren zu können, müssen diese speziell vorbereitet („paketiert“) werden. Da der Aufwand für diese Paketierung stark abhängig ist von der jeweiligen Applikation, wird der Aufwand für die Paketierung gesondert zu den jeweils gültigen Sätzen des AN verrechnet.

3. Wartungsfenster

Um die Sicherheit und Stabilität der Systeme des AN zu gewährleisten, werden einmal monatlich Wartungsarbeiten durchgeführt. Das dafür benötigte Wartungsfenster wird dem AG mindestens eine Woche zuvor bekanntgegeben.

Dringende Wartungsarbeiten (wenn die Sicherheit und/oder Stabilität eines oder mehrerer Systeme gefährdet ist) müssen durch den AN nicht vorher angekündigt werden. Der AG ist in diesem Falle nachträglich innerhalb einer Woche nach Abschluss der Wartungsarbeiten durch den AN über die Ursache der Leistungsunterbrechung zu informieren.

4. Lizenzen

Der AG ist verpflichtet, sämtliche Programme, welche er über die Systeme des AN verteilen lässt, ordnungsgemäß und entsprechend den Bedingungen des jeweiligen Softwareherstellers zu lizenzieren. Der AN übernimmt keinerlei Haftung für nicht korrekt lizenzierte Programme und etwaig daraus entstehenden Forderungen gegenüber dem AG.

Der AN verpflichtet sich, sämtliche für die Verwaltung eingesetzte Programm ordnungsgemäß zu lizenzieren.

5. Geschäftszeiten

Die Geschäftszeiten des AN sind werktags
Montag – Donnerstag 09:00 – 17:00
Freitag: 09:00 – 15:00

Der AN ist berechtigt seine Geschäftszeiten jederzeit nach Ankündigung zu ändern. Die Ankündigung hat mindestens ein Monat vor in Kraft treten der Änderung beim AG einzugehen.

6. Help Desk

Der AN stellt einen Help Desk zur Verfügung, welcher zu den Geschäftszeiten erreichbar ist. Der AG erhält Zugang zum Ticket System des AN über welches sämtliche Anfragen, Störungen etc. zu melden sind. Zusätzlich stellt der AN eine Telefonhotline zur Verfügung über welche Störungen gemeldet werden können.

7. Reaktionszeiten

Der AN verpflichtet sich auf Anfragen des AG während der Geschäftszeiten innerhalb von vier Stunden zu reagieren. Außerhalb der Geschäftszeiten sichert der AN keinerlei Reaktionszeiten zu. Jegliche Änderungswünsche an der Konfiguration und/oder Beschaffenheit der angebotenen Leistungen sind dem AN schriftlich bekannt zu geben. Der AN sichert nach abgeschlossener Machbarkeitsüberprüfung eine Umsetzung innerhalb von zehn Werktagen zu.

Für die Paketierung von neuen Programmen und/oder Updates/Patches sichert der AN keinerlei Reaktionszeiten zu.

8. Changemanagement

Jegliche Änderungen der seitens des AN zur Verfügung gestellten Systeme bedarf eines Change Requests, welcher seitens der Geschäftsführung des AG unterfertigt sein muss. Dies gilt insbesondere für Änderungen sicherheitsrelevanter Systeme wie z.B. Firewalls oder Virens Scanner. Der AN kann für etwaige, durch den AG beauftragte Änderungen entstehende Sicherheitslücken und möglichen Folgeschäden nicht haftbar gemacht werden.

Erweiterungen des Leistungsumfanges bedürfen eines gesonderten Angebotes und können erst nach Retournierung der seitens der Geschäftsführung des AG unterfertigten Beauftragung erbracht werden. Der AN verpflichtet sich auf Anfragen bez. der Erweiterung des Leistungsumfanges innerhalb von zwei Wochen ein entsprechendes Angebot zu legen.

9. Rechte und Pflichten des Kunden

Um Endgeräte des AG verwalten zu können, verpflichtet sich dieser, auf allen zu verwaltenden Geräten das vom AN zur Verfügung gestellte Programm zu installieren. Dieses stellt die Verbindung zur Infrastruktur des AN her und ist daher unerlässlich. Das Programm ist Eigentum des AN und darf vom AG nicht für anderweitige Zwecke benutzt werden.

Der AG erhält keinen Zugriff auf Systeme des AN.

Der AG ist verpflichtet jegliche sicherheitsrelevante Vorfälle welche Systeme des AN betreffen könnten, umgehend schriftlich dem AN bekannt zu geben. Der AN verpflichtet sich umgekehrt ebenso den AG über solche Vorfälle zu informieren.

10. Inkrafttreten, Dauer und Beendigung des Vertrags

Der gegenständliche Vertrag wird auf unbestimmte Dauer, beginnend mit Vertragsunterzeichnung abgeschlossen.

AG und AN können unter Einhaltung einer sechsmonatigen Kündigungsfrist, zum jeweils Monatsletzten vom gegenständlichen Vertrag zurücktreten. Der AG verzichtet explizit auf sein Kündigungsrecht innerhalb der ersten 36 Monate nach Vertragsabschluss (sofern nicht im jeweiligen Angebot/Vertrag anders vereinbart). Erfolgt keine rechtzeitige Kündigung, verlängert sich der Vertrag automatisch um weitere 12 Monate.

Jeder Vertragspartner kann diesen Vertrag fristlos kündigen, wenn der andere Vertragspartner gegen wesentliche Bestimmungen des Vertrags verstößt und nicht unverzüglich nach schriftlicher Aufforderung Abhilfe geschaffen hat.

Die Kündigung bedarf der Schriftform und hat per Einschreiben zu erfolgen. Zur Wahrung der Frist und des Schriftformerfordernisses reicht die Absendung mit Telefax, E-Mail oder sonstiger elektronischer Übermittlung nicht aus.

Bei Beendigung dieses Vertrages verpflichtet sich der AN sämtliche Daten des AG von seinen Systemen zu löschen.

Der AN ist bei Beendigung dieses Vertrages nicht verpflichtet bei etwaigen Migrationstätigkeiten betreffend die Systeme des AG mitzuwirken. Sollte sich der AN dennoch dazu bereit erklären, wird der entstehende Aufwand dem AG zu den jeweils gültigen Sätzen in Rechnung gestellt.

Der AG verpflichtet sich, das in Punkt 9 erwähnte Programm von all seinen Systemen zu entfernen und nicht weiter zu benutzen.

Der AN ist berechtigt alle Leistungserbringungen gegenüber dem AG mit dem Stichtag der Vertragsbeendigung zu beenden.

Der AN ist bei einer Vertragsbeendigung nicht verpflichtet paketierte Programme auszuhändigen.

11. Ansprechpartner und Kommunikation

Von Seiten des AG ist ein Ansprechpartner und ein Stellvertreter zu nominieren, der für alle Projektbelange die erste Ansprechperson ist. Der Ansprechpartner muss zu den Geschäftszeiten erreichbar sein. Die Kommunikation wird prinzipiell schriftlich (per E-Mail) abgewickelt. Zur Erstellung von projektrelevanten Dokumenten werden Microsoft Office Produkte verwendet (Word, Excel, PowerPoint, Project, Visio). Als maximale Reaktionszeit auf Anfragen der Vertragspartner werden fünf Werktage vereinbart.

Als Ansprechpartner für eine etwaige Eskalation werden hiermit die Geschäftsführer der Vertragspartner vereinbart.

Für die Benachrichtigung über anstehende Wartungsarbeiten ist seitens des AG eine E-Mail Adresse bekannt zu geben, an welche die Ankündigungen von Wartungsarbeiten gesendet werden. Eine Verteilung an weitere Empfänger obliegt dem AG.

Der AN verpflichtet sich jegliche den AG betreffende, sicherheitsrelevante Vorfälle umgehend schriftlich dem AG bekannt zu geben.

12. Rechnungslegung

Die Rechnungslegung erfolgt monatlich im Nachhinein. Dem AN steht es frei nach zweimaliger Mahnung die Erbringung der Dienste einzustellen. Bestehende Forderungen bleiben dadurch unberührt. Für etwaige daraus dem AG entstehende Schäden kann der AN nicht haftbar gemacht werden.

Als Stichtag für die Verrechnung userbasierter Dienste wird der 25. des laufenden Monats vereinbart. Der AG verpflichtet sich die Anzahl der verwalteten Endpunkte wahrheitsgetreu bekannt zu geben. Gegenüber etwaigen Haftungen aus einer fehlerhaften Angabe der Anzahl der Endpunkte seitens des AG kann sich dieser nicht beim AN schadlos halten.

13. Zahlungsbedingungen

Der AG verpflichtet sich dem AN einen Einziehungsauftrag zu erteilen. Sollte der AG dem AN keinen Einziehungsauftrag erteilen, ist der AN berechtigt, ein Spesenentgelt in der Höhe von 1% der jeweiligen Rechnungssumme zu verrechnen.

14. Allgemeine Bestimmungen

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des AN. Etwaige Lieferbestimmungen oder AGBs des AG werden hiermit explizit als nicht gültig vereinbart.

15. Salvatorische Klausel

Der AG und der AN vereinbaren für den Fall der Unwirksamkeit eines Teils dieser Vereinbarung, dass der unwirksame Teil keine Auswirkung auf den Rest der Vereinbarung hat und dass der Rest der Vereinbarung so weiter gelten soll, wie wenn die ungültige oder unwirksame Bestimmung darin nicht enthalten wäre.

16. Fair-User policy

Sämtliche Dienstleistungen des AN für welche kein expliziter Leistungsumfang vereinbart wird, werden nach dem Fair-User Prinzip angeboten. Der AN ist berechtigt bei überdurchschnittlicher Beanspruchung der zur Verfügung gestellten Dienstleistungen durch den AG eine Preiserhöhung durchzuführen. Sollten durch die überdurchschnittliche Beanspruchung der Systeme des AN durch den AG andere Kunden des AN beeinträchtigt werden, hat der AN das Recht die Leistung der Systeme des AG zu reduzieren oder diese zu deaktivieren. Der AN ist verpflichtet den AG über eine Reduktion der Leistung von Systemen des AG unverzüglich zu informieren.