

Allgemeine Geschäftsbedingungen Geltungsbereich

Ganz ohne “Allgemeine Geschäftsbedingungen” kommen auch wir nicht aus. Wir halten sie aber so kurz wie möglich. Alle Geschäfte mit uns erfolgen zu diesen Bedingungen, sofern nichts anderes mit Ihnen vereinbart wurde.

Vertragsbeginn, Kündigung bei Verträgen zur laufenden

IT-Betreuung

Wenn wir die laufende Betreuung Ihrer IT übernehmen, beginnt der Vertrag zwischen Ihnen und uns mit dem in der Auftragsbestätigung genannten Datum. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit mit Ihnen!

Soweit nichts anderes vereinbart ist, können unbefristete Verträge mit wiederkehrenden Leistungen sowohl von uns, als auch von Ihnen, mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Kalendermonats schriftlich gekündigt werden. Für die Kündigung einzelner Leistungen oder Verfahren aus diesen Verträgen gilt dies entsprechend. Da auch wir an die Umwelt denken, reicht uns die Kündigung per E-Mail aus.

Eine Ausnahme gibt es bei den Lizenzen im Microsoft 365 Management. Die monatlich bzw. jährlich gebuchten Pakete bzw. Pläne verlängern sich automatisch, so dass Sie dauerhaft arbeitsfähig bleiben. Sollten Sie einmal keine Verlängerung der Lizenzen wünschen, bitten wir Sie an dieser Stelle, uns mit einer Frist von 4 Wochen zum Laufzeitende schriftlich darüber zu informieren. Auch hier reicht uns eine kurze E-Mail.

Zufriedenheitsgarantie

Wir sind stolz auf unser Qualitätsniveau und geben Ihnen deswegen eine Zufriedenheitsgarantie. Diese umfasst alle in Rechnung gestellten Dienstleistungen und Hardware, die nicht speziell für Sie angefertigt oder konfiguriert wurden. Waren Sie nicht zufrieden mit uns, müssen Sie in diesen Fällen auch nichts zahlen. Sie brauchen nur innerhalb des Zahlungsziels Bescheid sagen und Sie bekommen eine Gutschrift. Sie geben dann die bereits gelieferte Hardware zurück und das war es. Komplizierter ist das nicht.

Unsere Leistungsbeschreibungen

Zu welchen Leistungsumfängen wir uns verpflichten und was nicht von unseren Verträgen umfasst ist, beschreiben wir detailliert in unseren Leistungsbeschreibungen. Auf die folgenden Punkte möchten wir hier noch einmal gesondert hinweisen:

Für das Desktop Management gilt: Sie sind damit einverstanden, dass die vom Softwarehersteller als „kritisch“ oder „wichtig“ eingestuften Sicherheitsvorkehrungen automatisch ohne vorherige Prüfung auf den Systemen installiert werden, um Sicherheitslücken zu schließen oder Fehler zu beheben.

Ihnen ist bewusst, dass Sicherheitsaktualisierungen Veränderungen an der installierten Software vornehmen, um die Sicherheit zu erhöhen. Bei diesen Veränderungen kann es zu Problemen kommen, die die Lauffähigkeit des Systems negativ beeinflussen. Für Folgeschäden aus diesem Umstand übernehmen wir keine Verantwortung.

Für das Anti-Virus Management vereinbaren wir, dass eine Alarmierung erfolgt, sobald eine Signatur älter als 5 Tage sein sollte.

Bei der E-Mail Archivierung erhalten Sie pro Nutzer 50 GB Archivspeicher. Nach Auslastung werden automatisch weitere 50 GB Speicher kostenpflichtig dazugebucht.

Nichtbelieferung durch Vorlieferanten

Wenn einer unserer Vorlieferanten nicht liefert, dürfen wir von unserem Vertrag mit Ihnen zurücktreten. Wir informieren Sie in solchen Fällen unverzüglich und erstatten Ihnen die bereits erbrachten Leistungen.

Datenschutz und Geheimhaltung

Selbstverständlich halten wir die datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die Vorschriften der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) ein.

Über alle uns von Ihnen bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse werden wir auch über die Vertragslaufzeit hinaus Stillschweigen bewahren.

Beauftragung von externen Partnern

Manchmal brauchen wir fremde Hilfe, um den für Sie bestmöglichen Service leisten zu können. Wir beauftragen dann sorgfältig ausgewählte Partner, die natürlich auf unsere Qualitäts- und Geheimhaltungs-Standards verpflichtet werden. Wir bleiben auch dann Ihnen gegenüber in der Verantwortung.

Abtretung

Wir dürfen unsere Ansprüche gegen Sie an ein mit uns vertraglich oder gesellschaftsrechtlich verbundenes Unternehmen übertragen.

Zahlungsbedingungen

Die fest vereinbarten Betreuungsgebühren für unsere IT-Serviceleistungen (Monatsentgelte, Mietzahlungen etc.) werden monatlich im Voraus am Ersten eines Monats fällig. Im Übrigen sind alle Rechnungen innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu zahlen.

Übergang des Eigentums

Die von uns an Sie ausgelieferte Ware geht erst dann in Ihr Eigentum über, wenn Sie die Ware vollständig bezahlt haben.

Änderungen an den von uns betreuten Systemen

System-, Software- oder Konfigurationsänderungen an den Geräten dürfen nur durch unseren Support durchgeführt werden. Dies bedeutet, dass die administrativen Kennwörter für Systemzugriffe nur bei uns vorhanden sind. Sie sollten die administrativen Kennwörter zur Notfallabsicherung in einem versiegelten Brief in Ihrem Tresor aufbewahren.

Wenn es mal schief geht - wofür wir gerade stehen und für was nicht

Qualität ist eines unserer zentralen Versprechen. Wir bemühen uns nach Kräften, dass alles glatt läuft, aber erstens sind auch wir nicht perfekt und manchmal geschehen Dinge, die einfach nicht in unserer Macht stehen. Deswegen beschreiben wir hier, für was wir im Fall der Fälle gerade stehen und wo die Grenzen dafür sind.

Wir haben eine Betriebshaftpflicht- und eine IT-Haftpflichtversicherung für Schäden abgeschlossen, die wir bei Ihnen verursachen könnten. Damit sind Versicherungs-typische Schäden mit einer Deckungssumme von 5-20 Mio. Euro je nach Schadenskategorie gedeckt.

Den Umfang unserer Versicherung geben wir uneingeschränkt an Sie weiter. Auf Wunsch stellen wir Ihnen die entsprechenden Policen und Versicherungsbedingungen zur Verfügung.

Damit sind die meisten Schäden, die wir bei Ihnen verursachen könnten, schon abgedeckt.

Darüber hinaus haften wir Ihnen gegenüber bei vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführten Schäden uneingeschränkt und bei leichter Fahrlässigkeit in Höhe des vertragstypisch vorhersehbaren Schadens, auch wenn der Schaden nicht versichert sein sollte.

Wir haften außerdem uneingeschränkt für Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, sowie für Schäden, die von der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz umfasst werden.

Wenn unsere vertragliche Verantwortung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Verantwortung unserer Mitarbeiter.

Wir werden nach üblichen Standards die Problemlösungen an den im Leistungsumfang umfassten Softwareprogrammen durchführen. Eine Verantwortung für einen fehlerfreien Betrieb von Software können wir nicht übernehmen, da dies nicht in unserem Einflussbereich, sondern in dem der jeweiligen Softwarehersteller liegt. Die jeweils von Kunden verwendete Software hat eigene Nutzungsbedingungen, welche Bestandteil des Vertrages zwischen dem Kunden und dem Hersteller sind.

Änderung der Geschäftsbedingungen

Von Zeit zu Zeit kann es sein, dass wir unsere Geschäftsbedingungen, unsere Leistungsbeschreibungen oder unsere Preise an die aktuelle Entwicklung anpassen. In diesem Fall werden wir Sie rechtzeitig schriftlich darüber informieren. Uns sind nur Änderungen erlaubt, wenn diese auch für Sie zumutbar sind. Sollten wir Änderungen vornehmen, die zu Ihrem Nachteil sind, haben Sie selbstverständlich die Möglichkeit, den Vertrag zum Datum der Änderung zu kündigen. Wir werden Sie bei der Änderungsmitteilung sowohl auf Ihr Sonderkündigungsrecht hinweisen als auch darauf, dass die Änderung wirksam wird, wenn Sie von einem Sonderkündigungsrecht keinen Gebrauch machen.

Anwendbares Recht

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland, wobei die Geltung des UN-Kaufrechts ausgeschlossen wird.

Werbung

Falls Sie einen Kauf über Waren oder Dienstleistungen bei uns getätigt haben, dürfen wir Ihnen Informationen über eigene ähnliche Waren und Dienstleistungen an die beim Kauf von Ihnen angegebene E-Mail Adresse zusenden. Wenn wir Ihre E-Mail Adresse nicht verwenden dürfen, teilen Sie uns bitte diese Information per E-Mail an die E-Mail Adresse info@einsnulleins.de mit.