

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) - Dienstleistungen

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Lakeside IT GmbH

Stand: Oktober 2022

1 Geltungsbereich

Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge der Lakeside IT GmbH über die Erbringung von Dienstleistungen. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) der Lakeside IT GmbH, Werkstrasse 2, 8806 Bäch SZ (nachfolgend „**Lakeside IT**“). Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://lakeside-it.ch/agb> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

2 Leistungsumfang

2.1 Dienstleistungen im Sinne dieser Besonderen Vertragsbedingungen können insbesondere sein:

2.1.1 Allgemeine Beratungs-, Schulungs- und sonstige Unterstützungsleistungen, soweit diese nicht bereits in anderen Besonderen Vertragsbedingungen spezieller geregelt sind;

2.1.2 Wartungs-/Pflege-/Betreuungsleistungen in Bezug auf Hardware / Cloud Services / Standardsoftware;

2.1.3 Service-/Supportleistungen im Rahmen von Serviceverträgen.

2.2 Der genaue Umfang der Dienstleistungen ist im Angebot geregelt.

2.3 Lakeside IT führt Dienstleistungen (insb. Wartungs-/Pflege-/Serviceleistungen) immer zu den im Angebot / der Preisliste genannten Servicezeiten durch. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde keinen Anspruch darauf, dass Lakeside IT ausserhalb der Servicezeiten tätig wird, auch nicht im Rahmen der Installation von Updates. Lakeside IT kann diese Tätigkeiten nach eigenem Ermessen ausserhalb der Servicezeiten erbringen und hierfür vereinbarte Zuschläge berechnen.

2.4 Für die nach diesen BVB erbrachten Dienstleistungen schuldet Lakeside IT nur das sorgfältige Tätigwerden, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, Lakeside IT hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.5 Ziffer 2.4 gilt auch für Leistungen, die auf die Beseitigung eines im IT-System des Kunden auftretenden Fehlers gerichtet sind. 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 im freien Ermessen von Lakeside IT. Dabei wird Lakeside IT stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.

2.6 Bei Gefahr im Verzug, zum Beispiel im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke in Bezug auf Hardware / Cloud Services / Standardsoftware und/oder bei Virenbefall von IT-Systemen des Kunden, ist Lakeside IT auch ohne entsprechende Beauftragung berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen und nach Aufwand abzurechnen. Lakeside IT wird den Kunden über entsprechende Massnahmen nach Möglichkeit vorab informieren.

2.7 Lakeside IT ist berechtigt, Dienstleistungen durch Dritte als Subunternehmer erbringen zu lassen.

2.8 Ist nach Einschätzung von Lakeside IT zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Hardware(-komponenten), Standardsoftware, Datenträgern, Farbbändern, Tonern, Batterien, Druckeinheiten oder anderem Verbrauchsmaterial erforderlich, wird Lakeside IT zunächst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen. Erteilt der Kunde den von Lakeside IT zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, wird er die Kosten auch dann tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. Lakeside IT wird sich in diesem Falle aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben.

2.9 Übernimmt Lakeside IT im Rahmen der vereinbarten Leistungen die Installation von Software, betrifft dies ausschliesslich den vereinbarten Versionsstand, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die aktuelle zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses im Handel erhältliche Version. Lakeside IT schuldet 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 liegt in der Verantwortung des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. Lakeside IT ist jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit der Kunde Lakeside IT nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.

2.10 Im Rahmen der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) im pflichtgemässen Ermessen von Lakeside IT, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden ausdrücklich vereinbart.

2.11 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

3 Leistungskontingente

3.1 Der Kunde kann bei Lakeside IT monatliche Leistungskontingente über die Erbringung von Dienstleistungen erwerben, soweit dies im Angebot entsprechend vereinbart ist. Leistungskontingente können in folgenden Formen vereinbart werden:

3.1.1 Zeitkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-)Aufwand für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach Aufwand - unabhängig von konkreten Mitarbeitern von Lakeside IT und deren Stundensätzen - von diesem Kontingent in Abzug gebracht.

3.1.2 Wertkontingente: Der Kunde erwirbt ein Kontingent für einen vereinbarten (Mindest-)Wert für Dienstleistungen. Erbrachte Leistungen werden nach jeweiligem Aufwand und vereinbartem Stundensatz von diesem Kontingent in Abzug gebracht.

3.2 Hat der Kunde Leistungskontingente 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.

3.3 Nicht in einem Monat abgerufene / verbrauchte Leistungskontingente verfallen zum Monatsende, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

4 Schulungen

4.1 Soweit Lakeside IT mit dem Kunden die Erbringung von Schulungsleistungen vereinbart, findet die Schulung in von Lakeside IT zu bestimmenden Schulungsräumen statt. Findet die Schulung beim Kunden statt, ist der Kunde verpflichtet, dort eine für die Schulung erforderliche ausreichende technische Ausstattung sowie Räumlichkeiten kostenlos vorzuhalten. Schulungsteilnehmer

müssen über Grundkenntnisse im in der jeweiligen Schulung behandelten technischen Gebiet verfügen. Fallen im Rahmen der Schulung Reisekosten, Übernachtungskosten oder sonstige Spesen für uns an, sind diese Auslagen gegen Nachweis vom Kunden zu erstatten.

4.2 Soweit im Angebot nicht ausdrücklich die Kosten der Schulung aufgeführt wurden, werden diese zusätzlich nach Aufwand in Rechnung gestellt.

5 Besondere Pflichten des Kunden

5.1 Übernimmt Lakeside IT vertraglich die Einrichtung von Hardware, wird der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung sorgen. Soweit nichts anderes vereinbart wurde oder eine von Lakeside IT bei Vertragsschluss übermittelte Hersteller-Spezifikation etwas anderes vorsieht, sind pro selbständige Recheneinheit (z.B. pro Server oder Arbeitsplatzrechner) mindestens ein herkömmlicher Einphasen-Wechselstromanschluss mit 240 Volt und einen Ethernet-Netzwerkanschluss bereitzustellen.

5.2 Der Kunde wird vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch Lakeside IT selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz sorgen.

5.3 Der Kunde wird Lakeside IT auf eigene Kosten Zugang zu den IT-Systemen, auf denen Lakeside IT seine Leistungen erbringt, zu verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung von Lakeside IT hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder Lakeside IT schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird Lakeside IT Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten von Lakeside IT sind nach Aufwand zu vergüten.

6 Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

6.1 Soweit Lakeside IT Im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen individuelle Ergebnisse (nachfolgend „**Arbeitsergebnisse**“) erstellt, räumt Lakeside IT dem Kunden hieran ein zeitlich und räumlich beschränktes einfaches Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein. Dieses Recht gewährt Lakeside IT dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung.

6.2 Bis zur vollständigen Bezahlung steht dem Kunden das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung. Dieses Recht zum Testen erlischt, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreissig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch Lakeside IT ist hierfür nicht erforderlich.

6.3 Ziffer 6.1 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind. Standardprodukte sind insbesondere abgrenzbare Produkte oder Lösungen von Lakeside IT oder von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen.

6.4 Lakeside IT ist berechtigt, unter Wahrung ihrer Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschliesslich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.

6.5 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung von Lakeside IT Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf Lakeside IT eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. Lakeside IT wird dem Kunden im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den

Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

7 Preise und Zahlungsbedingungen

7.1 Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht schriftlich ein Festpreis / Pauschalpreis oder ein Kostendach vereinbart wurde. Es gelten die in der unter <https://www.abc-systemhaus.de/preisliste> abrufbaren Preisliste von Lakeside IT genannten Preise als vereinbart, soweit die Parteien im Angebot keine abweichenden Preise regeln.

7.2 Soweit nicht anders vereinbart, stellt Lakeside IT seine Leistungen monatlich nachträglich in Rechnung. Rechnungen sind sofort nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Sofern nichts abweichend vereinbart, ermächtigt der Kunde Lakeside IT, die von ihm zu leistenden Zahlungen zu Lasten eines vom Kunden zu benennenden Kontos einzuziehen. Die Zahlungsbedingungen der AGB gelten subsidiär.

7.3 Lakeside IT darf die vereinbarten Preise (einschliesslich der Preisliste) für wiederkehrende Leistungen in Dauerschuldverhältnissen ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier (4) Monate nach Beginn der Laufzeit des Vertrags. Die Preiserhöhung für Teilleistungen ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens für vier (4) Monate vereinbart waren. Die Preiserhöhung soll nur zur Deckung erhöhter Kosten erfolgen. Dem Kunden obliegt der Nachweis, dass die von Lakeside IT vorgenommene Preiserhöhung nicht zu diesem Zweck erfolgte.

8 Laufzeit und Kündigung

8.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt Lakeside IT die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten vor dem Ablauf der Vertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils ein weiteres Jahr.