

# Besondere Geschäftsbedingungen IT-Systemwartung

## 1. ANWENDUNGSBEREICH

- 1.1 Diese Besonderen Geschäftsbedingungen IT-Systemwartung („**IT-Systemwartung AGB**“) gelten für die Wartung von IT-Systemen und deren Betriebssysteme durch BRZ („**IT-Systemwartung**“).
- 1.2 Soweit in diesen IT-Systemwartung AGB nicht ausdrücklich abweichend vorgesehen, gelten ergänzend die Allgemeinen Liefer- und Servicebedingungen der BRZ (die „**BRZ AGB**“), inklusive der Begriffsdefinitionen der BRZ AGB.

## 2. VERTRAGSGEGENSTAND

- 2.1 BRZ erbringt Leistungen zur IT-Systemwartung für die im Auftragsformular aufgeführten IT-Systeme des Kunden (die „**Kunden-IT-Systeme**“).
- 2.2 Gegenstand der IT-Systemwartung durch BRZ ist die Erbringung von Serviceleistungen für die Kunden-IT-Systeme mit dem Ziel,
- Unterbrechungen im Betrieb der Kunden-IT-Systeme zu reduzieren,
  - den Kunden bei der Beseitigung von Fehlern und Störungen der Kunden-IT-Systeme zu unterstützen, und
  - eine reibungslose Integration weiterer BRZ-Produkte in das beim Kunden vorhandene System zu erleichtern.
- 2.3 Die Leistungen zur IT-Systemwartung sind abschließend in der vereinbarten Leistungsbeschreibung beschrieben. Die IT-Systemwartung durch BRZ erfasst ausschließlich die ausdrücklich vereinbarten Leistungen.
- 2.4 Netzerweiterungen und Standortveränderungen von Kunden-IT-Systemen oder sonstigen Geräten des Kunden werden durch BRZ nur auf Grundlage einer gesonderten Beauftragung gegen gesonderte Vergütung durchgeführt. Zu Netzerweiterungen zählen etwa die Inbetriebnahme von Hardware oder Software, welche nicht im Auftragsformular aufgeführt sind, und die Erhöhung der Nutzeranzahl.

## 3. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN ZUR LEISTUNGSERBRINGUNG

- 3.1 BRZ erbringt die Leistungen zur IT-Systemwartung innerhalb der „**Servicezeiten**“ von Montag bis Donnerstag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr (MEZ) und freitags zwischen 8:00 und 16:00 Uhr (MEZ), mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage.
- 3.2 Soweit nicht abweichend vereinbart, wird BRZ im Rahmen der IT-Systemwartung nur auf Aufforderung des Kunden tätig (die „**Serviceanforderung**“). Serviceanforderungen sind vom Kunden über einen Systemverantwortlichen (vgl. Ziffer 6.1) über die im BRZ Kundenportal hinterlegten Kontaktwege zu richten.
- 3.3 Zur Durchführung der IT-Systemwartung wird BRZ ausgebildetes Personal einsetzen.
- 3.4 Die IT-Systemwartung erfolgt nach Wahl von BRZ vor Ort oder per Remote-Zugriff auf die Kunden-IT-Systeme über das Internet. Soweit Remote-Zugriffe durch BRZ außerhalb der dafür vereinbarten Zeiten erfolgen, wird BRZ den Kunden hierauf rechtzeitig vorab hinweisen. Ausgenommen von dieser Hinweisobliegenheit sind Remote-Zugriffe in Eilfällen.

## 4. LEISTUNGEN BEI STÖRUNGEN

- 4.1 Soweit BRZ im Rahmen der IT-Systemwartung mit der Beseitigung von Störungen beauftragt ist, wird BRZ bei auf Hardware oder Software von BRZ beruhenden Fehlern oder Störungen eines Kunden-Systems folgende

Leistungen mit dem Ziel erbringen, den Fehler oder die Störung zu beseitigen oder deren Auswirkungen für den Kunden zu reduzieren:

- Überlassung verfügbarer, neuer Programmversionen, Patches/Bugfixes zur Installation durch den Kunden;
- Überlassung einer Handlungsanweisung für den Kunden zur Umgehung oder Beseitigung des Fehlers oder der Störung oder zur Reduzierung der Auswirkungen für den Kunden;
- Prüfung der Störung und Tätigwerden vor Ort beim Kunden oder per Remote-Zugriff; und/oder
- eine sonstige, nach billigem Ermessen von BRZ geeignete, Leistung.

- 4.2 Voraussetzung für den Anspruch des Kunden auf die Leistungen gemäß Ziffer 4.1 ist die Übermittlung einer vertragsgemäßen Serviceanforderung durch einen Systemverantwortlichen des Kunden (vgl. Ziffer 6.1).

- 4.3 BRZ übernimmt im Rahmen der IT-Systemwartung gegenüber dem Kunden keine Gewähr für eine erfolgreiche Beseitigung von Fehlern und Störungen oder für den unterbrechungs- und/oder störungsfreien Betrieb der Kunden-IT-Systeme.

## 5. WARTUNGSGEBÜHR

- 5.1 Zur Abgeltung von Bereithaltung und Erbringung der vereinbarten Leistungen im Rahmen der IT-Systemwartung für die Kunden-IT-Systeme ist der Kunde zur Entrichtung der im Auftragsformular vereinbarten monatlichen Wartungsgebühr („**IT-Systemwartungsgebühr**“) verpflichtet.
- 5.2 Im Fall einer Netzerweiterung (vgl. Ziffer 2.4) einigen sich die Parteien über eine angemessene Erhöhung der IT-Systemwartungsgebühr.
- 5.3 Nicht mit der IT-Systemwartungsgebühr abgegolten sind über die ausdrücklich vereinbarten Leistungen hinausgehende Leistungen, die auf Aufforderungen des Kunden im Zusammenhang mit den Kunden-IT-Systemen durch BRZ erbracht werden. Das gilt insbesondere für Leistungen zur Softwarewartung.

## 6. PFLICHTEN DES KUNDEN

- 6.1 Der Kunde wird BRZ rechtzeitig einen qualifizierten Systemverantwortlichen und einen qualifizierten Stellvertreter benennen (gemeinsam „**Systemverantwortliche**“). Die Kontaktinformationen der Systemverantwortlichen sollen jeweils Name, Telefonnummer und E-Mail Adresse beinhalten. Die Pflicht zur Benennung eines Ansprechpartners nach Maßgabe der BRZ AGB bleibt hiervon unberührt.
- 6.2 Der Kunde ist verpflichtet,
- vor jeder Serviceanforderung sicherzustellen, dass kein Anwendungsfehler vorliegt;
  - Fehler und Störungen der Kunden-IT-Systeme unverzüglich durch einen Systemverantwortlichen an BRZ zu melden und im Rahmen der entsprechenden Serviceanforderung möglichst genau zu beschreiben;
  - geeignete Maßnahmen zu ergreifen, damit seine Dateien und Programme gegen Verlust geschützt und gesichert sind und dass mindestens täglich eine lesbare, vollständige Datensicherung von einem Systemverantwortlichen erstellt wird;
  - vor jedem durch BRZ angekündigten Remote-Zugriff eine gesonderte, vollständige Datensicherung der betroffenen Systeme durchzuführen;

- e) eine geeignete Virenschutzsoftware zu installieren und auf dem jeweils aktuellen Stand zu betreiben;
  - f) eine unterbrechungsfreie Stromversorgung der Kunden-IT-Systeme sicherzustellen;
  - g) für die Aktualität der Umgebung der Kunden-IT-Systeme zu sorgen, inklusive der Betriebssysteme und der von BRZ bezogenen Softwareprodukte, die auf Grundlage eines gesonderten Vertrag durch BRZ an den Kunden überlassen werden; und
  - h) die Voraussetzungen für eine Fernwartung der Kunden-IT-Systeme durch BRZ per Remote-Zugriff zu schaffen und aufrechtzuerhalten (Abschluss eines Online Support-Vertrages).
- 6.3 Der Kunde ist verpflichtet, BRZ und den von BRZ beauftragten Subunternehmern zur Durchführung der IT-Systemwartung Zutritt und Zugang zu Betriebsgelände, Betriebsgebäuden und -räumen und den Kunden-IT-Systemen zu gewähren.
- 6.4 Die Pflichten des Kunden nach Maßgabe der BRZ AGB bleiben unberührt.

## 7. LAUFZEIT

- 7.1 Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, gelten für die Laufzeit des Vertrages über die IT-Systemwartung (die „**IT-System-Wartungsdauer**“) die BRZ AGB.
- 7.2 Der Vertrag über die IT-Systemwartung kann für alle oder für einzelne Kunden-IT-Systeme gekündigt werden.
- 7.3 Einen wichtigen Grund zur Kündigung stellt es für BRZ auch dar, wenn sich die Parteien bei einer Netzerweiterung nicht innerhalb angemessener Zeit über die Anpassung der IT-Systemwartungsgebühr einigen (vgl. Ziffer 5.2).

## 8. HAFTUNG

Für die Haftung von BRZ im Zusammenhang mit den Leistungen im Rahmen der IT-Systemwartung gelten die BRZ AGB.