

Besondere Bedingungen für Monitoring - Leistungen der easy Informations- und Bürotechnik GmbH

- nachfolgend als „easy“ bezeichnet -

1 Geltungsbereich

1.1 Diese besonderen Bedingungen gelten ergänzend zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen und gehen, soweit sie von diesen abweichen, den allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

2 Vertragsgegenstand

Der Kunde benötigt zur Durchführung seiner Geschäftsprozesse einen Dienst zur laufenden Überwachung und Meldung von ungewöhnlichen Vorkommnissen und Fehlern in seinem Netzwerk (Monitoring).

2.1 Leistungen von easy

Die Pflicht von easy besteht in der Entdeckung und Weiterleitung von der Software gemeldeter Störungen an den Kunden. Von den Vertragsgegenständen nicht erfasste Störungen (z.B. an Geräten, die nicht Gegenstand der Überwachung nach diesem Vertrag sind) fallen daher nicht in die Verantwortung von easy.

Geht bei easy über die Monitoring-Software eine Meldung über eine Störung ein, wird easy diese Meldung unverzüglich an den Kunden weiterleiten zusammen mit einer Einschätzung der Dringlichkeit der Störungsbehebung und einer Empfehlung, was zur Behebung der Störung getan werden muss.

2.2 Dienstleistungszeiten

easy erbringt seine Dienstleistungen innerhalb seiner üblichen Geschäftszeiten Mo. – Do. von 8 bis 17 h, Fr. 8 – 15:45 h. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Niedersachsen. Wünscht der Kunde eine zeitlich umfangreichere Dienstleistung oder Dienstleistungsbereitschaft von easy, bedarf dies einer gesonderten Vereinbarung.

Insbesondere können Empfehlungen zur Behebung aufgetretener Störungen nur innerhalb vorgenannter Zeiten abgegeben werden. Wünscht der Kunde eine kurzfristigere Reaktion auf außerhalb der vorgenannten Dienstleistungszeiten, z.B. nachts erfolgende Fehlermeldungen, sind zusätzliche Dienstleistungs- oder Bereitschaftszeiten zu vereinbaren.

2.3 Erfasste Geräte

easy erbringt für die Laufzeit eines Vertrages die vorstehenden Dienstleistungen an den in den Leistungsumfang einbezogenen Geräten des Kunden. Ein Verzeichnis der einbezogenen Geräte wird mit Beginn der Monitoring Leistungen einmalig im Leistungsschein sowie anschließend in der monatlichen Abrechnung geführt.

2.4 Weitere Geräte

Der Vertragsumfang kann auf Verlangen des Kunden jederzeit erweitert werden auf neu hinzugekommene Geräte. Die Erweiterung erfolgt durch schriftliche Vereinbarung wie Bestellung (auch per unterzeichnetem Service-Tätigkeitsnachweis) und/oder Auftragsbestätigung durch easy. Die jeweiligen Ergänzungen sind fortlaufend im Verzeichnis der monatlichen Abrechnung anhand der jeweiligen Gerätebezeichnung ausgewiesen. Eine Ergänzung wird nur wirksam, wenn auch die Vergütung bezüglich der neuen Geräte vereinbart ist.

2.5 Reduzierung der Geräte

Das Verzeichnis kann auch auf Verlangen des Kunden jederzeit verringert werden. Auch dies richtet sich nach vorstehenden Regeln zur Erweiterung. Eine Reduzierung der Vergütung erfolgt in der gleichen Weise. Die Vergütung kann aber höchstens bis zur Höhe der erstmaligen Festlegung herabgesetzt werden. Auch unter den Bestand der ursprünglichen Festlegung gehende Veränderungen ändern die Vergütung daher nicht unter die ursprüngliche Höhe der Vergütung.

2.6 Nicht geschuldete Leistungen von easy

Durch die vereinbarte Leistung als notwendig erkannte Maßnahmen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages, sondern als zusätzliche Dienstleistung zu beauftragen und nach Aufwand zu den jeweils gültigen Preislisten von easy zu

vergüten. Alternativ kann der Kunde dazu mit easy einen Wartungsvertrag über Managed IT-Services inklusive Dienstleistungskontingent abschließen.

3 Eingesetzte Hilfsmittel

3.1 easy erbringt die Dienstleistung unter Zuhilfenahme geeigneter Software (nachstehend Software genannt). Diese wird von easy auf seine Kosten angeschafft. Hält easy einen Wechsel der Software für angezeigt, wird sie dies dem Kunden unter Angabe der Gründe mitteilen.

4 Beginn der Leistungen

4.1 easy stellt seine Leistungen betriebsbereit ab dem im Angebot genannten Zeitpunkt zur Verfügung. Der Kunde ist verpflichtet, bis dahin alle Mitwirkungspflichten auf seine Kosten zu erbringen, insbesondere die notwendige Infrastruktur von Hard- und Software bei sich im Hause herzustellen.

5 Pflichten des Kunden

5.1 Sollte es bei der Nutzung des Dienstes zu Störungen kommen, so wird der Kunde easy von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen.

5.2 Der Kunde teilt easy zum Zwecke der erstmaligen Installation der Software das Administratorpasswort mit. Nach Abschluss der Installation wird der Kunde dieses Passwort ändern.

6 Vergütung, Zahlung

6.1 Der Kunde verpflichtet sich, an easy die in der Bestellung vereinbarte Vergütung zu zahlen. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

6.2 easy ist berechtigt, die Vergütung für die von ihr erbrachten Dienstleistungen schriftlich mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsanfang, erstmalig zum Beginn des 12. Monat nach Abschluss des Vertrages, zu erhöhen. Die Erhöhung ist an die der easy aufgrund der allgemeinen Preisentwicklung entstehende Kostensteigerung anzupassen. Der Kunde kann nach Zugang einer solchen Erhöhungsmitteilung den Monitoringvertrag außerordentlich kündigen mit einer Frist von einem Monat zum Wirksamwerden der Erhöhung, wenn die Erhöhung mehr als 8 % beträgt.

6.3 easy wird dem Kunden die vertraglich geschuldete Vergütung jeweils monatlich im Voraus in Rechnung stellen. Die Rechnungen sind jeweils sofort rein netto zur Zahlung fällig.

6.4 easy ist berechtigt, Rechnungen nur elektronisch als pdf. zu übersenden. Eine Übersendung per Post erfolgt nicht.

7 Vertragsdauer und Kündigung

7.1 Der Vertrag gilt zunächst für eine erstmalige Vertragsperiode von zwölf Monaten ab dem im Angebot vereinbarten Beginn der Leistungen. Er verlängert sich stillschweigend um weitere Vertragsperioden von jeweils zwölf Monaten, wenn er nicht von einer Vertragspartei schriftlich zu dem Ende der erstmaligen oder jeder darauffolgenden Vertragsperiode gekündigt wird. Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate.

7.2 Das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für easy insbesondere in jedem Fall vor, in dem

- der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung im Verzug ist oder der Kunde in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug gekommen ist, welcher der Vergütung für zwei Monate entspricht;

- der Kunde zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden darf easy jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden kündigen;
- der Kunde gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt und diesen Verstoß auch nach Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung der Inhalte durch easy nicht unverzüglich abstellt.

7.3 Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

8 Mängelhaftung und sonstige Leistungsstörung

8.1 Die Leistung von easy ist eine Dienstleistung. easy kann keine Gewährleistung für den Erfolg der eingesetzten Monitoring- Software übernehmen, sondern schuldet deren Überwachung und die fachgerechte Auswertung der Meldungen der Software.

8.2 Entstehen dem Kunden Schäden, weil easy aufgrund von ihr zu vertretender Störungen, z.B. im Bereich der Telekommunikationsverbindung zum Kunden ihre Leistungen nicht oder nicht rechtzeitig erbringen konnte, ist die Haftung beschränkt auf die Höhe des für easy möglichen Rückgriffs gegen den jeweiligen Telekommunikationsdienstleistungsanbieter. easy haftet nicht für Ereignisse, die nicht in ihrem Einflussbereich stehen.

8.3 easy haftet für etwaige Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur, falls sie eine vertragswesentliche Pflicht, d.h. eine Pflicht, ohne deren Erfüllung der Vertragszweck nicht erreicht werden kann, schuldhaft in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt oder der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist. Die Haftungsbeschränkung gilt auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen von easy.

8.4 Erfolgt die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich, so ist die Haftung von easy auf solche typischen Schäden oder einen solchen typischen Schadensumfang begrenzt, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vernünftigerweise voraussehbar waren, höchstens auf 500.000 € in Einzelfall, beschränkt auf zweimal im Jahr.

8.5 Die unbeschränkte Haftung von easy bei Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit von Personen bleibt von vorstehenden Einschränkungen unberührt.

9 Datenschutz, Verarbeitung personenbezogener Daten

9.1 Zum Zwecke der Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen gelten die AGB Datenschutz von easy, die unter www.easy-digital-office.de eingesehen und gespeichert werden können.

10 Schlussbestimmungen

10.1 Auf den vorliegenden Vertrag ist deutsches Recht anwendbar.

10.2 Ausschließlichere Gerichtsstände für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag sind, soweit rechtlich zulässig, der Sitz von easy, sofern der Kunde Unternehmer ist. easy bleibt berechtigt, am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden Klage oder andere gerichtliche Verfahren zu erheben oder einzuleiten.

10.3 Diese Vereinbarung stellt die gesamte Regelung des Vertragsgegenstandes dar. Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Regelung, mit der diese Schriftform abbedungen wird.

10.4 Sollten einzelne Klauseln dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, soll die unwirksame Bedingung durch die Parteien durch eine wirksame ersetzt werden. Das gilt auch für das Füllen von Lücken.

10.5 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von easy, die unter www.easy-digital-office.de eingesehen werden können. Die Geltung Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden ist ausgeschlossen.

Stand: Februar 2023