



## **Zusatz Service-Level-Agreement**

### **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

#### **1. Vertragsleistungen**

##### **1.1. Umfang der Vertragspflichten**

Die Wartung im Rahmen dieses Vertrages umfasst die Überprüfung des vertragsgegenständlichen EDV-Systems. Soweit nicht anders vereinbart, beinhaltet dieser Vertrag keine Reparaturleistungen und Instandsetzungsarbeiten. Die Firma Qfact GmbH verpflichtet sich jedoch, den Kunden bei Fehlern umgehend zu Informieren.

##### **1.2. Eingeschlossene Wartungs- und Serviceleistungen**

Mit dem Wartungs- und Serviceentgelt sind folgende Leistungen abgegolten:

- Bei Updateverträgen: Überprüfung der Updates des Herstellers vor der Installation. Kontrolle der korrekten Installation der Updates. Validierung der erfolgreichen Installation.
- Bei Datensicherungsverträgen: Überprüfung der Datensicherung auf korrekte Durchführung durch das System. Bei vereinbarter Validierung der Datensicherung wird die Datensicherung regelmäßig auf eine korrekte Funktionalität überprüft. Die Firma Qfact GmbH verpflichtet sich, dem Kunden einen Bericht, je nach Service-Level, unaufgefordert per E-Mail zukommen zu lassen.

##### **1.3. Fehlerbehebung und weitere Serviceleistungen**

Die bei Fehlern auftretenden Serviceleistungen werden, soweit nicht anders vereinbart, nach dem üblichen Stundensatz abgerechnet. Sollte mit dem Kunden eine direkte Reparaturvereinbarung sein, wird diese umgehend vorgenommen. In allen anderen Fällen wird der Kunde informiert und kann die Firma Qfact GmbH mit der Reparatur beauftragen.

##### **1.4. Zugesicherte Reaktionszeiten**

Im Falle eines Defektes oder Fehlverhaltens der zu wartenden Anlage, die zu einer erheblichen Beeinträchtigung führt, sichert die Firma Qfact GmbH dem Kunden zu, binnen von 48 Stunden zu reagieren.

Ausgenommen aus dieser Frist sind Sonn- und Feiertage.

Der Kunde hat jedoch die Möglichkeit, einen Bereitschaftsdienst zu erwerben.



## **2. Sonstige Vereinbarungen der Vertragspartner**

### **2.1. Wartungsentgelt**

Das Wartungs- und Serviceentgelt ist bei Vertragsbeginn monatlich im Voraus zum 15. Des laufenden Monats an die Firma Qfact GmbH zu entrichten.

### **2.2. Zahlungsverzug**

Im Falle eines Zahlungsverzuges durch den Kunden, kann die Firma Qfact GmbH die Leistung verweigern. Das Recht des Kunden zur Kündigung des Vertrages wegen Nichterfüllung bleibt hiervon unberührt.

### **2.3. Preisänderungen**

Die Firma Qfact GmbH behält sich das Recht vor, die Preise für die angebotenen Leistungen jederzeit den aktuellen Marktgegebenheiten anzupassen. Die Änderung wird mit Beginn des dritten Monats, der auf den Zugang der schriftlichen Mitteilung beim Kunden folgt, wirksam. Der Kunde hat das Recht, den Servicevertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preisänderung schriftlich zu kündigen.

### **2.4. Gewährleistung**

Sind Leistungen, die in diesem Vertrag geregelt sind, nicht korrekt erbracht worden, wird die Firma Qfact GmbH nach Anforderung durch den Kunden binnen einer angemessenen Frist nachbessern. Wird die Nachbesserung durch die Firma Qfact GmbH nicht innerhalb der angemessenen Frist erfüllt, erhält der Kunde das Recht den Vertrag außerordentlich zu kündigen oder das Serviceentgelt zu mindern. Alle weiteren Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder wegen Fehlens zugesicherter Leistungen dieser Schaden entstanden ist. Der Kunde verpflichtet sich, Mängel oder Schäden binnen von 14 Tagen schriftlich bei der Firma Qfact GmbH anzuzeigen.

### **2.5. Haftung**

Für Folgeschäden, einschließlich entgangener Gewinne und andere Schäden, insbesondere Unterbrechungen des Betriebsablaufs, Verlust von Daten und Informationen, haftet die Firma Qfact GmbH nicht. Die Haftung ist auf typische, vorhersehbare Schäden begrenzt. Insbesondere Schäden durch fehlerhafte Updates seitens der Hersteller sind von der Haftung ausgeschlossen.



## 2.6. Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, während der Laufzeit des Vertrags, alle durch den Vertrag geregelten Leistungen ausschließlich durch die Firma Qfact GmbH durchführen zu lassen.

Beauftragungen Dritter müssen mit der Firma Qfact GmbH abgesprochen werden. Der Kunde verpflichtet sich der Firma Qfact GmbH uneingeschränkten Zugriff per Fernwartung- oder zu den Räumlichkeiten der Anlage zu gewähren. Bei Beendigung des Vertrags werden alle Zugänge deaktiviert.

## 3. Vertragsdauer, Kündigung, Vertragsende

### 3.1. Vertragsdauer & Kündigung

Das Vertragsverhältnis beginnt mit dem Abschluss des Vertrags. Der Vertrag wird für sechs Monate vereinbart. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein halbes Jahr, wenn er nicht spätestens einen Monat vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

### 3.2. Vertragsende

Bei Beendigung des Vertrags erhält der Kunde alle Daten, die für einen Zugang zum EDV System notwendig waren, zurück.

## 4. Datenschutz & weitere Bestimmungen

### 4.1. Datenschutz

Die Firma Qfact GmbH verpflichtet sich, sämtliche Daten, Kennwörter, Unterlagen und sonstige Informationen des Kunden streng vertraulich zu behandeln; dies gilt auch für die Mitarbeiter.

### 4.2 .Gerichtsstand

Gerichtsstand ist Weilheim i. OB

### 4.3. Gültigkeit & Rechtssprechung

Dieser Vertrag wird nach deutschem, gültigem Recht geschlossen. Sollte eine der Bestimmungen nicht rechtmäßig sein, bleiben die übrigen Bestimmungen im Weiteren unberührt.