

Allgemeine Vertragsbedingungen cs communication systems GmbH für Kauf- und Serviceverträge (Stand 01.6.2019)

A. Allgemeine Regelungen

§ 1 Geltungsbereich, Form

1. Die vorliegenden Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) gelten für alle unsere Geschäftsbeziehungen mit unseren Kunden. Die AVB gelten nur, wenn der Kunde Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
2. Die Allgemeinen Verkaufsbedingungen unter B. gelten insbesondere für Verträge über den Verkauf und/oder die Lieferung beweglicher Sachen („Ware“), ohne Rücksicht darauf, ob wir die Ware selbst herstellen oder bei Zulieferern einkaufen (§§ 433, 651 BGB). Sofern nichts anderes vereinbart, gelten die Allgemeinen Verkaufsbedingungen in der zum Zeitpunkt der Bestellung des Kunden gültigen bzw. jedenfalls in der ihm zuletzt in Textform mitgeteilten Fassung als Rahmenvereinbarung auch für gleichartige künftige Verträge, ohne dass wir in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müssten.
3. Unsere AVB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als wir ihrer Geltung in Textform zugestimmt haben. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn wir in Kenntnis der AGB des Kunden die Lieferung an ihn vorbehaltlos ausführen.
4. Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen AVB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag bzw. unsere schriftliche Bestätigung maßgebend.
5. Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen des Kunden in Bezug auf den Vertrag (z.B. Fristsetzung, Mängelanzeige, Rücktritt oder Minderung), sind schriftlich, d.h. in Schrift- oder Textform (z.B. Brief, E-Mail, Telefax) abzugeben. Gesetzliche Formvorschriften und weitere Nachweise insbesondere bei Zweifeln über die Legitimation des Erklärenden bleiben unberührt.
6. Hinweise auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen AVB nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.

§ 2 Vertragsschluss

1. Unsere Angebote sind freibleibend und unverbindlich. Dies gilt auch, wenn wir dem Kunden Kataloge und sonstige Produktbeschreibungen oder Unterlagen – auch in elektronischer Form – überlassen haben, an denen wir uns Eigentums- und Urheberrechte vorbehalten.
2. Die Bestellung der Ware durch den Kunden gilt als verbindliches Vertragsangebot. Sofern sich aus der Bestellung nichts anderes ergibt, sind wir berechtigt, dieses Vertragsangebot innerhalb von 5 Tagen nach seinem Zugang bei uns anzunehmen.
3. Die Annahme kann entweder schriftlich (z.B. durch Auftragsbestätigung) oder durch Auslieferung der Ware an den Kunden erklärt werden.

§ 3 Abtretungsverbot, Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht

1. Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche gegenüber uns an Dritte abzutreten. § 354a HGB bleibt davon unberührt.
2. Eine Aufrechnung des Kunden ist nur gegenüber unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen statthaft.
3. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht gleichfalls nur bei unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

§ 4 Datenschutz

Es gelten die allgemeinen Bestimmungen gemäß den Datenschutzhinweisen auf unserer Homepage unter <https://www.citrus-tel.de/datenschutz.php>.

§ 5 Rechtswahl und Gerichtsstand

1. Für diese AVB und die Vertragsbeziehung zwischen uns und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts.
2. Ist der Kunde Kaufmann i.S.d. Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher – auch internationaler Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten unser Geschäftssitz in Ludwigsburg. Entsprechendes gilt, wenn der Kunde Unternehmer i.S.v. § 14 BGB ist. Wir sind jedoch in allen Fällen auch berechtigt, Klage am Erfüllungsort der Lieferverpflichtung gemäß diesen AVB bzw. einer vorrangigen Individualabrede oder am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben. Vorrangige gesetzliche Vorschriften, insbesondere zu ausschließlichen Zuständigkeiten, bleiben unberührt.

B Besondere Regelungen

§ 1 Aufstellung und Service von Gegenständen

1. cs communication systems GmbH wird vertragsgegenständliche Gegenstände in den Räumen des Kunden aufstellen, soweit nichts anderes vereinbart ist.
2. cs communication systems GmbH erbringt Serviceleistungen an von ihr gelieferten Kaufgegenständen gem. vereinbartem Servicelevel, solange ein Servicevertrag besteht. Der Umfang der Serviceleistung ist im Service Level Agreement (SLA) festgeschrieben. Leistungsänderungen müssen schriftlich vereinbart werden.
3. Der Kunde trägt die Kosten für die Erneuerung von unbrauchbar gewordenen Anlageteilen oder Apparaten (z. B. Sprechapparate, Relaisätze, Wähler-Einschübe, integrierte Schaltkreise) und für alle Leistungen die nicht durch natürliche Abnutzung, sondern insbesondere durch äußere Einwirkung wie Feuchtigkeit, Dämpfe, Luftverunreinigung, Erschütterungen, Störungen in den Leitungen usw. bedingt sind.
4. Der Kunde trägt die Fahrtkosten bei Einsätzen zur Störungsbeseitigung vor Ort. Grundlage hierfür sind die jeweils gültigen Verrechnungssätze der cs communication systems GmbH.
5. Dem Kunden werden alle von ihm gewünschten und/oder behördlich geforderten Änderungen an der Anlage berechnet und gleiches gilt bei einer speicherprogrammierten Anlage für Änderungen des vereinbarten Leistungsumfanges sowie gewünschte Änderungen der Benutzerdaten.
6. Erweiterungen, Verlegungen, Teilerneuerungen und sonstige Änderungen, auch wenn sie behördlich gefordert sind, sowie die Lieferung und Anschaltung sonstiger zugelassener Zusatzeinrichtungen dürfen nur von cs communication systems GmbH ausgeführt werden.

§ 2. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Soweit Serviceleistungen stattfinden ist der Kunde auf Verlangen der cs communication systems GmbH verpflichtet, auf eigene Kosten sämtliche personellen, technischen, räumlichen und sonstigen Voraussetzungen zu schaffen, die nach Entscheidung der cs communication systems GmbH zur ordnungsgemäßen und zügigen Durchführung der Serviceleistung erforderlich sind.
2. Im Rahmen der Serviceleistungen ist der Kunde verpflichtet, auftretende Fehler unverzüglich in einer genauen schriftlichen Schilderung des Fehlers und seiner Auswirkungen zu melden.

§ 3 Preis und Zahlungsbedingungen

1. Von cs communication systems GmbH genannte Preise sind Nettopreise. Die anfallende Mehrwertsteuer ist zusätzlich zu bezahlen.
2. Ein Drittel des Kaufpreises ist nach Auftragsbestätigung, ein Drittel nach Versandbereitschaft bzw. bei Montagebereitschaft zur sofortigen Zahlung fällig, ohne das es einer Mahnung bedarf. Das letzte Drittel des Kaufpreises sowie der Montagepreis und alle nicht laufend zu zahlenden Beträge sind unverzüglich und ohne jeden Abzug zur sofortigen Zahlung fällig, ohne das es einer Mahnung bedarf. Nachdem die Lieferung oder Leistung erbracht und die Rechnung erstellt ist.
3. Alle zu Lasten des Kunden gehenden Leistungen werden unter Zugrundelegung des Materialaufwandes und der Arbeitszeit zu den bei cs communication systems GmbH gültigen Sätzen zuzüglich Umsatzsteuer berechnet.
4. Zusätzlich zum Kaufpreis fallen Logistikkosten in Höhe von 1,5% des Kaufpreises an. Zusätzlich angefallene Versandkosten werden zu den gültigen Verrechnungssätzen berechnet.
5. Die angefallenen Anfahrtskosten zum Installationsort werden zu den gültigen Verrechnungssätzen berechnet.
6. Zusätzlich zur Montage entstandene Projektkosten (z.B. Teilnahme an Workshops, Klärungen mit Fremdlieferanten, Systemadministratoren und Netzbetreiber, etc), werden zu den gültigen Verrechnungssätzen berechnet.
7. Arbeiten an Leitungsnetzen werden zu den gültigen Verrechnungssätzen abgerechnet.
8. Der Servicepreis zuzüglich Umsatzsteuer ist vom Tag der Betriebsbereitschaft der Anlage bzw. einzelner Anlageteile oder, wenn die Anlage bereits in Betrieb ist, bei Vertragsschluss für das laufende Quartal sofort und danach quartalsweise im Voraus bis spätestens zum letzten Tag vor Beginn des jeweiligen Quartals zur Zahlung fällig, ohne das es einer Mahnung bedarf. Der Servicepreis richtet sich nach dem jeweiligen Umfang der eingebauten Anlage.
9. Wird im Zusammenhang mit Lohn- oder sonstigen Kostenänderungen in der Fernmeldeindustrie der bei communications systems gültige listenmäßige Servicepreis erhöht oder ermäßigt, so ändert sich der Servicepreis dieses Vertrages ab Beginn des nächsten Kalendervierteljahres und zwar auch dann, wenn der Servicepreis im Voraus bezahlt ist.

§ 4 Dauer und Beendigung des Servicevertrags

1. Die Vertragslaufzeit beginnt mit der betriebsbereiten Übergabe des Kommunikationssystems. Die Vertragslaufzeit erstreckt sich auf das laufende Kalenderjahr und anschließende fünf Kalenderjahre.
2. Wird der Vertrag nicht 3 Monate vor Ablauf dieser Frist gekündigt, so verlängert er sich jeweils um ein weiteres Jahr mit gleicher Kündigungsfrist.
3. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

§ 5 Gewährleistung

1. Die gelieferte Ware weist die aus der Produktbeschreibung ersichtliche Beschaffenheit, anderenfalls die handelsübliche Beschaffenheit auf. Erklärungen über die Beschaffenheit stellen keine Garantie dar, sofern sie nicht ausdrücklich als solche bezeichnet sind. Allgemein wird über die Gewährleistung nach diesen Bedingungen bzw. nach dem Gesetz keinerlei Garantie übernommen.
2. Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate beginnend mit Übernahme der vertragsgegenständlichen Gegenstände. Dies gilt nicht, soweit cs communication systems GmbH wegen Vorsatz oder wegen arglistigem Verschweigen eines cs communication systems GmbH bekannten Mangels haftet; in diesen Fällen haftet cs communication systems GmbH nach den gesetzlichen Vorschriften.
3. Für Mängel haftet cs communication systems GmbH nur, wenn der Kunde die empfangene Ware unverzüglich auf Mängel und Beschaffenheit untersucht. Offensichtliche Mängel sind innerhalb 14 Tagen durch schriftliche Anzeige an cs communication systems GmbH zu rügen. Bei beiderseitigen Handlungsgeschäften unter Kaufleuten bleiben die §§ 377, 378 HGB unberührt.
4. Bei berechtigten Beanstandungen ist cs communication systems GmbH berechtigt, unter Berücksichtigung der Art des Mangels und der berechtigten Interessen des Kunden die Art der Nacherfüllung (Ersatzlieferung, Nachbesserung) festzulegen.
5. Gewährleistungsverpflichtungen bestehen nicht, wenn
 - a) Der Mangel auf eine unsachgemäße Benutzung, Bedienung oder Pflege bzw. mangelhafte Wartung, fehlerhafte Montage und Inbetriebnahme oder auf gewaltsame Einwirkung sowie andere externe Einflüsse (z.B. chemische, elektromagnetische, elektrische etc.) zurückzuführen ist, soweit sie nicht von cs communication systems GmbH zu vertreten sind.
 - b) Der Mangel auf einer unsachgemäßen Veränderung des Liefergegenstandes, insbesondere einer Verwendung ungeeigneter, insbesondere fremder Ersatzteile beruht und der Schaden im ursächlichen Zusammenhang mit der Veränderung oder Verwendung steht.

§ 6 Haftung

1. Für Schäden des Partners, ganz gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Partnervertrag sowie aus unerlaubter Handlung oder nach dem Produkthaftungsgesetz, haftet cs communication systems GmbH nur im Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, sofern nicht
 - a) wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder Gesundheit gehaftet wird.
 - b) für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten gehaftet wird
2. Der Schadenersatzanspruch wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, regelmäßig vorhersehbaren Schaden begrenzt.
3. Dies gilt auch in Fällen der Mängelhaftung.
4. Entferntere Mangelfolgeschäden, insbesondere entgangener Gewinn und ausgebliebene Einsparungen sind von dieser Schadenersatzpflicht nicht erfasst.
5. Die Haftungsbeschränkungen gelten auch im Hinblick auf eine etwaige Haftung wegen fehlerhafter Beratung sowie sonstiger Nebenpflichtverletzungen.
6. Weitergehende Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen.
7. Für die Verjährung vorgenannter Ansprüche gilt VI Ziff. 2 entsprechend.

§ 7 Eigentumsvorbehalt

1. cs communication systems GmbH behält sich das Eigentum an den Liefergegenständen bis zur vollständigen Bezahlung vor.

2. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist communication systems nach Mahnung zur Herausgabe berechtigt und der Kunde zur Herausgabe verpflichtet.
3. Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes, sowie die Pfändung der Liefergegenstände durch cs communication systems GmbH gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag, sofern nicht die Bestimmung des Verbrauch- und Kreditgesetzes Anwendung findet, oder dies ausdrücklich durch cs communication systems GmbH erklärt wird.
4. Der Kunde ist berechtigt, die Liefergegenstände im ordentlichen Geschäftsgang weiter zu verkaufen. Er tritt cs communication systems GmbH jedoch bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des zwischen cs communication systems GmbH und dem Kunden vereinbarten Kaufpreises (einschließlich Mehrwertsteuer) ab, die dem Kunden aus der Weiterveräußerung erwachsen, und zwar unabhängig davon, ob die Liefergegenstände ohne oder nach Bearbeitung weiter verkauft werden. Zur Einziehung dieser Forderung ist der Kunde nach deren Abtretung ermächtigt. Die Befugnis cs communication systems GmbH, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt davon unberührt; jedoch verpflichtet sich cs communication systems GmbH die Forderung nicht einzuziehen, solange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen ordnungsgemäß nachkommt und nicht im Zahlungsverzug ist. Ist dies jedoch der Fall, kann cs communication systems GmbH verlangen, dass der Kunde die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldner (Dritten) die Abtretung mitteilt.
5. Die Verarbeitung oder Umbildung der Waren durch den Kunden wird stets für cs communication systems GmbH vorgenommen. Werden die Liefergegenstände mit anderen, cs communication systems GmbH nicht gehörenden Gegenständen verarbeitet, so erwirbt cs communication systems GmbH das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis der Liefergegenstände zu den anderen verarbeiteten Gegenständen zur Zeit der Verarbeitung.
6. Werden die Liefergegenstände mit anderen, cs communication systems GmbH nicht gehörenden Gegenständen untrennbar vermischt, so wird cs communication systems GmbH das Eigentum an der neuen Sache zum Verhältnis des Wertes des Liefergegenstandes zu den anderen vermischten Gegenständen. Der Kunde verwahrt das Miteigentum für cs communication systems GmbH.
7. Der Kunde darf die Liefergegenstände weder verpfänden noch zur Sicherung übereignen. Bei Pfändungen sowie bei Beschlagnahme oder sonstigen Verfügungen durch Dritte, hat der Kunde cs communication systems GmbH unverzüglich davon zu benachrichtigen und alle Auskünfte und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die zur Wahrung der Rechte der cs communication systems GmbH erforderlich sind. Vollstreckungsbeamte bzw. Dritte sind auf das Eigentum von cs communication systems GmbH hinzuweisen.
8. communication systems verpflichtet sich, die ihr zustehenden Sicherheiten insoweit auf Verlangen des Bestellers freizugeben, als der Wert der zu sichernden Forderung, soweit diese noch nicht beglichen ist, um mehr als 20% übersteigt.

§ 8 Schriftform

Sämtliche Vertragsvereinbarungen bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Das Schriftformerfordernis kann nur schriftlich abbedungen werden.

§ 9 Auftragsdatenverarbeitung

Ab 25. Mai 2018 gilt die neue Datenschutz-Grundverordnung, die das bisherige Bundesdatenschutzgesetz ablöst. Gemäß Art. 28 EU-DSGVO ist der Abschluss eines Datenschutzvertrages zwischen dem Kunden und cs communication systems erforderlich. Diese Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung gilt als Zusatzvereinbarung zum Vertrag mit cs communication systems und muss vom Kunden und von cs communication systems unterzeichnet und an cs communication systems übergeben werden.

§ 10 Weitere Vertragsbedingungen

1. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Rechte und/oder Pflichten aus diesem Vertrag an ein von der Bundesnetzagentur zur Wartung und Inbetriebnahme von Nebenstellenanlagen zugelassenes Unternehmen übertragen werden können.

2. Für die Dauer einer vorübergehenden Außerbetriebsetzung ist zu vereinbaren, dass die Verpflichtung zu Serviceleistungen und Zahlungen ruhen. Bei Serviceübernahme im Betrieb befindlicher Anlagen oder Wiederinbetriebnahme werden die Kosten einer Überprüfung den etwaigen Instandsetzungen einschließlich Batterieerneuerung sowie eines etwaigen Wiedereinbaus dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.
3. Überlässt der Kunde die Anlage Dritten, so bleibt eine Verpflichtung zur Zahlung für die Dauer des Vertrages bestehen, es sei denn, dass der Dritte mit Zustimmung von cs communication systems GmbH in diesen Vertrag eintritt. communications systems kann den Eintritt des Dritten in den Vertrag nur aus wichtigem Grunde widersprechen.
4. Der Kunde hat communications systems während der üblichen Geschäftszeiten Zutritt zur Anlage zu verschaffen. Der Kunde hat cs communication systems GmbH jede gewünschte Auskunft über die Anlage zu erteilen und die notwendigen Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

§ 11 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung in diesen Geschäftsbedingungen oder eine Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller übrigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt.

Geschäftsbedingungen der cs communication systems GmbH für die Berechnung von Dienstleistungen (Stand 01.06.2019)

A. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

Für sämtliche Verträge mit cs communication systems GmbH gelten zuerst die „Allgemeinen Vertragsbedingungen für Kauf- und Serviceverträge“ oder die „Allgemeinen Bedingungen für Mietverträge“ und dann die „Geschäftsbedingungen für die Berechnung von Dienstleistungen“ und das „Service Level Agreement (SLA)“, sofern nicht ausdrücklich und schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

Abweichende Bedingungen des Kunden, die cs communication systems GmbH nicht ausdrücklich schriftlich anerkennt, sind für cs communication systems GmbH unverbindlich, auch wenn cs communication systems GmbH ihnen nicht ausdrücklich mündlich oder schriftlich widerspricht. Die allgemeinen Bedingungen der cs communication systems GmbH gelten auch für künftige Verträge und Bestellungen

B. Preise

1. Für die Berechnung von Dienstleistungen gelten die Preise der aktuell gültigen Preisliste. Bei Einsätzen vor Ort werden die Anfahrtkosten gem. der aktuell gültigen Preisliste berechnet.
2. Bei vereinbarten Festpreisen für die *Inbetriebnahme* von Hard- und Software die von cs communication systems GmbH geliefert wurde gelten folgende Vereinbarungen:
 - 2.1 Im Festpreis für Inbetriebnahme ist enthalten:
 - * Auspacken der gelieferten Hard- und Software
 - * Laden und installieren erforderlicher Software
 - * Konfigurationsgespräch vor Montagebeginn, bei kompletten Kommunikationssystemen max. 1 Stunde
 - * Montage an eine frei zugängliche Wand oder in einen frei zugänglichen Datenschrank
 - * Anschaltung an ein vorhandenes, funktionsfähiges und dokumentiertes Leitungsnetz
 - * Standardprogrammierung (Betriebsbereit intern, betriebsbereit extern, Teilnehmernummer)
 - * Montage von Telefonen mit Standardanschlussschnüren an vorhandene, funktionsfähige und frei zugängliche Anschlussdosen
 - * Montage von DECT-Sendern an vorhandene und funktionsfähige Anschlussdosen
 - * Kurzeinweisung in die Grundfunktionen, bei kompletten Kommunikationssystemen max. 1 Stunde
 - * Installation von max. 2 CTI-Clients auf Kundenrechnern mit einer Dauer von max. 30 Minuten
 - * Installation von max. 2 GSM-Clients auf Kundenmobiles mit einer Dauer von max. 30 Minuten
3. Nicht im vereinbarten Festpreis enthalten sind und werden nach tatsächlichem Aufwand und Verbrauch zu den gültigen Verrechnungssätzen abgerechnet:
 - * Demontage, Entsorgung oder Rücklieferung vorhandener Hard- und Software
 - * Montage, Prüfung, Erweiterung, Dokumentation und Bereinigung Leitungsnetzen, Verteilern und Datenschränken
 - * Anfahrten
 - * Individuelle Programmierung auf Kundenwunsch
 - * Installation von Software auf kundeneigene Hardware
 - * Zusätzlicher Projektaufwand wie z.B. Klärungen mit Netzbetreibern, Systemadministratoren, Lieferanten anderer Gewerke, etc.
 - * Klärung spezieller Programmierung auf Machbarkeit
 - * Anschaltung vorhandener Einrichtungen wie Türsprechstellen, Türöffner, Faxgeräte, Wecker, etc.
 - * Teilnahme an vom Kunden angeordneten Meetings
 - * Wartezeiten
 - * Freiräumen von Montagestandorten
 - * Zusätzlicher Aufwand in der Folge fehlender Voraussetzungen, wie z.B. unfertiges Leitungsnetz, unfertiger Installationsstandort oder unfertige/noch nicht vorhandene kundenseitige Fremdprodukte
 - * Montagematerial wie Dosen, Anschlussleisten, Kabel, Patchfelder, Patchkabel, etc.
 - * Kosten für Fracht- und Verpackung
 - * Entsorgen des Verpackungsmaterials

C. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

1. Der Kunde stellt auf Anforderung von cs communication systems GmbH zur Erfüllung der beauftragten Dienstleistungen kostenlos zur Verfügung:

- Zugang zu den betreffenden Räumlichkeiten
- Pläne und Dokumentationen
- Erforderliche Starkstromanschlüsse
- Termingerechte Übermittlung des ausgefüllten Datenblatts zur Programmierung eines Kommunikationssystems
- Gem. Abnahmeprotokoll übergebene Software
- IP-Adressen
- Aktuelle Datensicherungen
- Erforderliche Passwörter
- Einen entscheidungsbefugten Ansprechpartner vor Ort zur Klärung von Rückfragen
- Anwesenheit des EDV-Systemadministrator

Service Level Agreement (SLA) (Stand 01.06.2019)

Servicezeiten

Die Standard-Servicezeit von Mo.-Fr. außer an Wochenenden und Feiertagen ist jeweils von 8.00 – 17.00 Uhr (Mindestzeitraum). Wird eine Störung innerhalb dieser Zeit gemeldet, wird diese gemäß Service Level ohne zusätzliche Kosten behoben.

Die Beseitigung von Störungen außerhalb der o. a. Kernarbeitszeit ist kostenpflichtig. Soll eine aufgetretene Störung außerhalb der vereinbarten Servicezeit kostenpflichtig behoben werden, ist vorab eine schriftliche Beauftragung (Fax oder E-Mail) erforderlich.

Der Bereitschaftsdienst ist außerhalb der o. a. üblichen Geschäftszeiten (Mindestzeitraum) von 06.00 – 22.00 Uhr an Werktagen und an Wochenenden und Feiertagen zwischen 09.00 – 20.00 Uhr über das Outcalling unserer Hotline erreichbar.

Störungsmeldung

Um die Servicezeiten einzuhalten, können Störungen nur auf folgenden Kontaktwegen gemeldet werden.

Während der üblichen Geschäftszeit:

Telefonisch: +49-7144-8846-32
E-Mail: support@citrus-tel.de
Fax: +49-7144-8846-50

Außerhalb der üblichen Geschäftszeiten:
(automatische Weiterleitung per Outcalling an den Bereitschaftsdienst)

Telefonisch: +49-7144-8846-32

Vorgehensweise

Bei Eingang einer Störung wird via Ferndiagnose im Rahmen der max. Reaktionszeiten gemäß Servicelevel die Fehlerursache analysiert und durch geeignete Maßnahmen behoben.

Wird bei der Fehlerdiagnose festgestellt, dass ein Einsatz vor Ort erforderlich ist, wird dieser gemäß vereinbarten Service Level erbracht und abgerechnet.

Beschreibung der Service Level

Die nachfolgend beschriebenen Leistungen sind in der monatlichen Pauschale des jeweiligen Service Levels enthalten.

Service Level 1:

- Bereitstellung einer Servicehotline
- Bereitstellen von Servicepersonal zu den genannten Zeiten
- Bevorratung / Beschaffung von Ersatzteilen
- Bereitstellung eines Remotezugangs seitens citrus
- Bereitstellung von Servicetools
- Störungsanalyse per Remote
- Störungsbeseitigung per Remote
- Telefonische Unterstützung
- Reaktionszeit max. 4 Stunden

Service Level 2:

- Bereitstellung einer Servicehotline
- Bereitstellen von Servicepersonal zu den genannten Zeiten
- Bevorratung / Beschaffung von Ersatzteilen
- Bereitstellung eines Remotezugangs seitens citrus
- Bereitstellung von Servicetools
- Störungsanalyse per Remote
- Störungsbeseitigung per Remote
- Telefonische Unterstützung
- Einsätze vor Ort (zzgl. Kosten für Anfahrt)
- Erforderliche Ersatzteile der Zentraleinheit (Endgeräte, Rechner, Router, Switches, Leitungen, Dosen, etc. sind nicht enthalten)
- Reaktionszeit max. 2 Stunden

Service Level 3:

- Bereitstellung einer Servicehotline
- Bereitstellen von Servicepersonal zu den genannten Zeiten
- Bevorratung / Beschaffung von Ersatzteilen
- Bereitstellung eines Remotezugangs seitens citrus
- Bereitstellung von Servicetools
- Störungsanalyse per Remote
- Störungsbeseitigung per Remote
- Telefonische Unterstützung
- Einsätze vor Ort (zzgl. Kosten für Anfahrt)
- Erforderliche Ersatzteile der Zentraleinheit und Endgeräte (Rechner, Router, Switches, Leitungen, Dosen, etc. sind nicht enthalten)
- Reaktionszeit max. 2 Stunden

Leistungsumfang

Der Servicevertrag deckt die Beseitigung aller Störungen gemäß vereinbartem Servicelevel ab, die bei üblichem Gebrauch anfallen.

Störungen, die durch unsachgemäße Handhabung, durch Dritte (Netzbetreiber, Überspannung, sonstige äußere Einflüsse etc.) oder durch das Leitungsnetz bedingt sind, werden nach tatsächlichem Aufwand für Arbeitszeit und Material behoben.

Defekte Endgeräte werden per UPS an den betroffenen Standort geschickt. Im Gegenzug sendet der Kunde das defekte Endgerät an citrus zurück. Die Abrechnung erfolgt gemäß Service Level.

Zur Software-Pflege werden von citrus Software-Updates ohne Leistungshub kostenfrei dem Kunden zur Verfügung gestellt. Dies gilt nicht für Upgrades mit Leistungshub (erweiterte Funktionalität) der vertraglich vereinbarten Komponenten.

Die Installation des kostenlos zur Verfügung gestellten Software-Updates ohne Leistungshub (Patch) bzw. des Upgrades mit Leistungshub ist kostenpflichtig.

Zugrunde gelegt werden alle gem. Abnahmeprotokoll von citrus gelieferten Komponenten sowie die zukünftigen Erweiterungen, die entsprechend auch eine Anpassung des monatlichen Überlassungspreises zur Folge haben.

Mitwirkungspflicht des Kunden

Zur Fehleranalyse und Störungsbeseitigung ist die Unterstützung durch den Kunden erforderlich. Dies beginnt mit einer detaillierten Störungsbeschreibung auf der von citrus zur Verfügung gestellten Hotline und der Nennung einer funktionierenden Rückrufnummer.

Außerdem ist die Präsenz eines Mitarbeiters des Kunden erforderlich, der auch den Zugang zu der TK-Anlage und den Servern zur Verfügung stellen kann.

Leistungen gegen gesonderte Berechnung

Kostenpflichtige Leistungen, welche nicht im Service enthalten sind.

- Beseitigung von Störungen die durch den Ausfall von Anschlüssen des Netzbetreibers erforderlich sind. Diese Leistungen sind auch kostenpflichtig wenn die Ursache verzögert festgestellt wird.
- Beseitigung von Störung im Kundennetz (Verkabelung, Router und Switche, etc.)
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf Eingriffe, nicht sachgemäßen Gebrauch der Systeme und Netzwerkkomponenten oder sonstige von Citrus nicht zu vertretende

äußere Einwirkungen zurückzuführen sind

- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf Einwirkungen aus einem vom Kunden betriebenen Netzwerk zurückzuführen sind (z.B. durch Viren, sogenannte Internetwürmer oder Hackerangriffe oder sonstige Eingriffe)
- Reinigung von betriebsbedingt oder durch sonstige Umwelteinflüsse (z. B. durch Aerosole) verschmutzten Kontakten
- Beratung und Planung bei Erweiterungen und Änderungen im System/Netzwerk; Maßnahmen zur Datensicherung, die über die entsprechenden o. a. Vereinbarungen hinausgehen
- Entsorgung des Systems/Netzwerks oder Teilen davon
- erweiterte und zusätzliche Einweisungen oder Schulungen des Kundenpersonals
- Einsätze vor Ort außerhalb der Geschäftszeit (gem. den getroffenen Vereinbarungen)
- Lieferung und Auswechseln von Verbrauchsmaterial (z. B. Batterien, Farbbänder, Farbpatronen, Bildtrommeln, Druckköpfe, Akku)
- erforderliche Generalüberholung
- notwendige Prüfung und Instandsetzung von Systemen bzw. Netzwerkkomponenten, die bereits betrieben oder wieder in Betrieb genommen werden
- notwendige Prüfungen aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Vorschriften
- Anpassungen an neue oder veränderte Gesetze, Vorschriften, Richtlinien und Normen.
- Systemupgrades und Software-Assurance

Pleidelsheim, den _____

_____, den _____

citrus cs communication systems GmbH

Kunde