

NovaStor

Professional Service AGB

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von Professional Services

Inhalt

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von Professional Services.....	1
§ 1 Geltungsbereich dieses Dokuments	2
§ 2 Vertragsgegenstand	2
§ 3 Art und Umfang der Services	2
§ 4 Abrechnung und Vergütung.....	2
§ 5 Termine und Fristen	3
§ 6 Mitwirkungspflicht des Auftraggebers	3
§ 7 Geheimhaltungsverpflichtung	4
§ 8 Rechte Dritter	4
§ 9 Haftung	4
§ 10 Abwerbverbot von Mitarbeitern.....	5
§ 11 Schlussbestimmungen - Salvatorische Klausel.....	5

§ 1 Geltungsbereich dieses Dokuments

1. NovaStor bietet seinen Kunden die Möglichkeit der aktiven Hilfestellung, die über die Unterstützung durch den Standard-Support Vertrag hinausgeht. Die nachfolgenden „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Erbringung von Professional Services“ nachfolgend „Professional Service AGB“ genannt, gelten als Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie zu den Support-Richtlinien der NovaStor GmbH, bei der Erbringung dieser besonderen Servicedienstleistungen.

§ 2 Vertragsgegenstand

1. NovaStor erbringt sämtliche Professional Services ausschließlich auf Basis der Bestimmungen der vorliegenden Professional Service AGB. Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn NovaStor diese schriftlich bestätigt.
2. Die Angestellten der NovaStor sind nicht befugt, mündliche Nebenabreden zu treffen oder mündliche Zusicherungen zu geben, die über den Inhalt des jeweiligen Vertrages einschließlich dieser Geschäftsbedingungen hinausgehen. Änderungen dieser Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform und werden dem Kunden schriftlich, per Telefax oder per E-Mail mitgeteilt.

§ 3 Art und Umfang der Services

1. Mit Professional Services erbringt NovaStor Leistungen wie zum Beispiel:
 - Support von NovaStor Software, die nicht mehr unterstützt wird (maximal 2 Versionen über den NovaCare Support hinaus)
 - Erstellen von Sicherungskonzepten
 - Infrastrukturplanung
 - Beratung bei der Umstellung auf NovaStor Produkte
 - Installation und Einrichtung
 - Anpassung der Kundeninfrastruktur für die Datensicherung
 - Erstellung und Implementation von individuellen Skripten
 - IT-Infrastruktur Arbeiten wie der Netzwerk/Ressourcen/Rechte-Konfiguration
 - Migrationen
 - Leistungen im Rahmen der „Setup Assistance“, „Onboarding-Service“ und „Health Check“ Pakete
 - Workshops
 - Individuelle Produktschulungen
2. Der Kunde kann den Professional Service in einzelnen Service-Paketen seinen Zwecken entsprechend buchen. Die genauen Leistungsbestandteile der einzelnen Service-Pakete werden in der jeweiligen Leistungsbeschreibung separat geregelt.

§ 4 Abrechnung und Vergütung

1. Die Leistungsabrechnung erfolgt entweder gemäß den gebuchten Service-Paketen oder bei individuellen Leistungen in Abrechnungseinheiten je angefangene 30 Minuten zzgl. Spesen und Reisekosten (siehe §4 Satz 2 und 3). Die Mindestabnahme beträgt bei individuellen Leistungen 1 Stunde.
2. Hat der Kunde ein Kontingent für individuelle Leistungen über mehrere Stunden oder Manntage gekauft kann er diese je nach Bedarf und Vereinbarung mit NovaStor abrufen. Erbrachte individuelle Leistungen werden dem Kunden schriftlich durch einen Leistungsnachweis bestätigt. Jeder Leistungsnachweis dokumentiert auch den geleisteten Zeitaufwand und wieviel Zeitguthaben noch verfügbar ist.

3. Bei sämtlichen vor-Ort-Dienstleistungen werden die Spesen für Verpflegung und Übernachtungskosten bei Vorlage entsprechender Rechnungen vom Kunden erstattet.
4. Sofern nicht anders vereinbart, sind zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung anfallende Reisekosten vom Kunden zu erstatten und werden ohne Zuschlag wie folgt weiter berechnet:
 - Fahrtkosten auf der Grundlage von 0,40 € pro gefahrenem Kilometer
 - Für Bahnfahrten werden die Kosten eines Tickets der 2. Klasse ersetzt
 - Flugkosten (mittlere Klasse) zum nächstgelegenen Zielort
 - Leihwagen mittlerer Preiskategorie
 - Sonstige Nebenkosten sind gegen Nachweis in der Höhe der tatsächlichen Aufwendungen zu erstatten.
5. Angefallene Spesen und Reisekosten werden vorab mit dem Kunden abgesprochen und in der Rechnung an den Kunden als separate Posten ausgewiesen. Soweit nicht anders in einem Einzelvertrag angegeben, basieren alle für die Laufzeit der jeweiligen Vereinbarungen gültigen Tagessätze auf einem Standardarbeitstag von acht Stunden.

§ 5 Termine und Fristen

1. Termine und Fristen sind unverbindlich, außer sie wurden schriftlich ausdrücklich bindend vereinbart. Es gibt keine Garantie für die Erreichung des gewünschten Ergebnisses im Rahmen des gebuchten Zeitkontingentes.
2. Angegebene Zeiten in Leistungsbeschreibungen zu Service-Paketen sind Schätzungen und abhängig von der Komplexität Ihrer Infrastruktur, sie stellen die maximale Dauer des Service-Pakets dar. Sollte die Erbringung der Dienstleistung früher beendet sein als vorgesehen, können übrig gebliebene Zeitkontingente nicht zur Lösung anderer Problemstellungen herangezogen werden.
3. Sofern nicht anders vereinbart, legt NovaStor zum Ende einer geleisteten Arbeit eine Aufstellung der geleisteten Arbeitsstunden vor. Sofern der Kunde nicht innerhalb von fünf Werktagen nach dem Vorlagdatum gegenüber NovaStor der Aufstellung der Arbeitsstunden und Leistungen in Schriftform widerspricht, gilt die angegebene Anzahl von Stunden und die dokumentierten Leistungen als vom Kunden akzeptiert und abgenommen.

§ 6 Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber sorgt dafür, dass NovaStor bzw. deren bevollmächtigte Person die für die Durchführung des Auftrages notwendigen Unterlagen und Zugänge rechtzeitig vom Kunden erhält und dass von allen Vorgängen und Umständen rechtzeitig Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Auftrages von Bedeutung sein könnten. Dies gilt auch für solche Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit von NovaStor bekannt werden.
2. NovaStor kann sich in Einzelfällen vom Kunden die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen und der gegebenen Auskünfte und Erklärungen in einer von ihm formulierten Erklärung schriftlich bestätigen lassen.
3. Gekaufte Service-Pakete können nicht in einzelne Stunden oder mehrere Termine aufgeteilt werden, es sei denn, das Service-Paket sieht dies explizit vor. Terminverschiebungen durch den Kunden sind bis 24 Stunden vor Terminbeginn bis zu 3 Mal je gekauftem Paket möglich. Stornierungen haben mindestens 24 Stunden vor Terminbeginn zu erfolgen. Danach behält NovaStor sich das Recht vor, die gekaufte Dienstleistung verfallen zu lassen.

4. Vereinbarte Termine zu individuellen Leistungen können durch den Kunden bis 24 Stunden vor dem Termin abgesagt bzw. verschoben werden. Bei Absagen oder Verschiebungswünschen innerhalb von 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin behält sich NovaStor das Recht vor, den Termin in Rechnung zu stellen, auch wenn er nicht stattfinden konnte.

§ 7 Geheimhaltungsverpflichtung

1. NovaStor und der Kunde verpflichten sich gegenseitig, alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der anderen Seite unbefristet geheim zu halten und nicht an Dritte weiter zu geben oder in irgendeiner Weise zu verwerten. Alle Informationen in jedweder Form, die der andere Vertragspartner auf Grund der Geschäftsbeziehung erhält, darf dieser nur im Rahmen des jeweiligen Vertragszweckes nutzen.

§ 8 Rechte Dritter

1. Der Kunde versichert, im Besitz aller erforderlichen Rechte zu sein, um NovaStor den Zugriff auf die Systeme des Kunden zu ermöglichen, soweit dies zur Erbringung der jeweils geschuldeten Leistungen notwendig ist.
2. Der Kunde verpflichtet sich, NovaStor die entsprechenden Berechtigungen auf Anfrage schriftlich nachzuweisen.
3. Der Kunde stellt NovaStor von sämtlichen Ansprüchen, insbesondere Schadenersatzansprüchen, Gebühren und Kosten, einschließlich aller Rechtsanwaltskosten, die auf gerichtlicher oder außergerichtlicher Auseinandersetzung wegen eingetretener oder behaupteter Verletzungen von Rechten Dritter basieren, frei, sofern die (ggfls. behauptete) Rechtsverletzung auf Informationen, Anweisungen, Daten oder Materialien des Kunden beruht.
4. NovaStor hat das Recht, an der Verteidigung gegen etwaige Ansprüche Dritter sowohl im gerichtlichen als auch außergerichtlichen Verfahren teilzunehmen.

§ 9 Haftung

1. Für den Verlust von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung haftet NovaStor nicht. Der Kunde ist verpflichtet durch angemessene Vorsorgemaßnahmen, insbesondere der täglichen Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten, Programme und Systemabbilder jeglichen Datenverlust vorzubeugen.
2. NovaStor haftet unbeschränkt
 - bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
 - für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
 - nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
 - im Umfang einer von NovaStor übernommenen Garantie.
3. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung von NovaStor der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäftes vorhersehbar und typisch ist.
4. Eine weitergehende Haftung von NovaStor besteht nicht.
5. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von NovaStor.

§ 10 Abwerbeverbot von Mitarbeitern

1. Der Kunde verpflichtet sich, während der Erbringung sämtlicher Leistungen durch NovaStor und für einen Zeitraum von zwölf Monaten darüber hinaus keine Mitarbeiter von NovaStor abzuwerben.
2. Weiterhin verpflichtet sich der Kunde, Mitarbeiter von NovaStor weder direkt noch indirekt zur Beendigung ihres Vertragsverhältnisses zur NovaStor zu veranlassen. Als Mitarbeiter von NovaStor gelten hierbei sämtliche Angestellte, Berater, Subunternehmer oder Erfüllungsgehilfen, die von NovaStor zur Erbringung ihrer geschuldeten Leistung herangezogen werden.

§ 11 Schlussbestimmungen - Salvatorische Klausel

1. Diese Professional Service AGB bildet zusammen mit den zwischen den Parteien abgeschlossenen Einzelverträgen die gesamte Vertragsabrede. Bei etwaigen Konflikten zwischen diesen Geschäftsbedingungen und den Bestimmungen eines Einzelvertrages gelten die Bestimmungen des jeweiligen Einzelvertrages vorrangig.
2. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, die diesen Bestimmungen widersprechen, erlangen keine Gültigkeit. Ihre Geltung wird von den Vertragspartnern ausdrücklich ausgeschlossen.
3. Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam bzw. nichtig sein oder werden oder sollte in diesen Geschäftsbedingungen eine Lücke enthalten sein, so berührt dies die Wirksamkeit, bzw. Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragsparteien werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine wirksame zu finden, die dem wirtschaftlichen Bedeutungsgehalt der unwirksamen Bestimmung am ehesten entspricht.
4. Sämtliche in diesem Vertrag genannten Anlagen sind verpflichtender Vertragsbestandteil.