Allgemeine Bedingungen Serviceleistungen

1. Geltungsbereich

1.1 Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Wartungs- und Serviceleistungen für Medientechnik sowie für den Smart Building Support der Firma GMS Global Media Services GmbH (GMS) für Unternehmen (Auftraggeber) im Sinne von § 14 BGB.

1.2 Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen des Bestellers werden nur anerkannt, wenn die GMS oder ein Vertretungsberechtigter deren Geltung ausdrücklich und in Textform zustimmen. Die AGB der GMS gelten auch dann, wenn in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender Bedingungen des Auftraggebers die Lieferungen und Leistungen ausgeführt werden. Die AGB gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Auftraggeber, ohne dass es hierzu eines ausdrücklichen Hinweises bedarf.

2. Vertragsgegenstand, Vertragsbestandteile

2.1 Wartungs- und Entstörungsleistungen

2.1.1 GMS wird die im Angebot für Wartungs- und Entstörungsleistungen beschriebenen Leistungspflichten mit den darin geregelten Einzelheiten und Spezifikationen am darin vereinbarten Projekt- bzw. Einsatzort erbringen.

2.1.2 Entstörungsleistungen

Störungsfeststellung	Die Störung wird vom Auftraggeber an den Service Desk gemeldet oder von GMS vor Ort festgestellt
Störungsmeldung	Die Störung wird über E-Mail an support@gms-gmbh.eu oder telefonisch an den GMS-Support gemeldet und im Ticketsystem erfasst
Störungsbewertung	GMS bewertet, ob die Beseitigung der Störung remote erfolgen kann oder vor Ort vorzunehmen ist. Ist ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich, wird GMS dies mit dem Auftraggeber abstimmen
Störungserfassung	GMS erfasst alle Störungen zentral im Ticketsystem und verfolgt diese bis zur Behebung der Störung
Entstörung/ Fehlerbehebung	Behebung bzw. Wiederherstellung der Funktion ggf. auch durch alternative Lösungen (Workaround) und anschließender Wiederherstellung. Sofern die Entstörung von remote stattfinden kann, erfolgt diese durch telefonische Hilfestellung
Dokumentation und Abschluss	Die Entstörung wird dokumentiert und Störungsmelder sowie Prozessbeteiligte über den Abschluss informiert

2.1.3 Wartungsleistungen

Die Wartung umfasst

a. Detaillierte Inspektion und Prüfung der zu wartenden Systemkomponenten - technische Überprüfung auf Komponentenfehler.
b. Durchführung eines Systemtests mit vollständigen Audio- und Videosystemfunktionen.
c. Durchführung eines Videokonferenz-Testanrufs.
d. Vollständige Funktionsprüfung über die Bedienung durch das User Touchpanel.

e. Vornahme von Anpassungen an Audiopegel und EQ vornehmen, falls erforderlich, zur Optimierung der akustischen Klangqualität.
f. Neu laden der Systemsoftware, falls erforderlich, um Funktionen wiederherzustellen oder Codeänderungen nach Bedarf zu aktualisieren.
g. Öffnen und Reinigung der Gerätefilter sowie entstauben der Systemkomponenten.
h. Durchführung von Geometrie- und Farbbalance-Anpassungen an Projektoren, um eine optimale Bildqualität zu erzielen.
i. Dokumentation der Lampenlaufzeit und des allgemeinen Zustands des Projektors; Empfehlung Ersatzlampe einzubauen, falls diese 90% Ihrer empfohlenen Laufzeit erreicht hat.
j. Untersuchung und Reparatur von fehlerhaften Verbindungen im System, falls notwendig.
k. Erstellung Wartungsprotokoll.

2.1.4 Sofern in Schriftform nichts anderes vereinbart wurde, findet eine Wartung 1 x pro Jahr auf Initiative von GMS statt. GMS wird sich dann wegen der Termine mit dem Auftraggeber abstimmen, der diese in Schriftform bestätigt.

2.1.5 Der Auftraggeber benennt für alle Belange einen zentralen Ansprechpartner für GMS.

2.1.6 GMS wird die Leistung entsprechend den anerkannten Regeln der Technik durchführen. Sofern ein bestimmter Service Level vereinbart ist, gelten die Regelungen wie im Angebot definiert.

2.2 Smart Building Support

2.2.1 GMS wird die im Angebot beschriebenen Leistungspflichten für den Smart Building Support mit den darin geregelten Einzelheiten und Spezifikationen am darin vereinbarten Projekt- bzw. Einsatzort erbringen.

2.2.2 Leistungen

Folgende Leistungen sind vom Smart Building Support umfasst:

a. Incident-Management: Behebung von Störungen und Fehlern innerhalb der Applikation sowie Behebung von Fehlern an der Sensorik, Hardware und Infrastruktur.

Störungsfeststellung	Die Störung wird vom Auftraggeber an den Service Desk gemeldet oder von GMS festgestellt. Stellt GMS eine Störung fest, meldet sie diese zusätzlich an den Auftraggeber
Störungsmeldung	Die Störung wird über E-Mail an support@gms-gmbh.eu oder telefonisch an den GMS-Support gemeldet und im Ticketsystem erfasst
Störungserfassung	GMS erfasst alle Störungen zentral im Ticketsystem und verfolgt diese bis zur Behebung der Störung
Entstörung/ Fehlerbehebung	Es wird eine Erstentstörung eingeleitet.
Dokumentation und Abschluss	Während des Entstörungsprozesses werden die Fortschritte der Störungsbehebung dokumentiert und Störungsmelder sowie Prozessbeteiligte über den Abschluss informiert

b. Updates und Wartungen der Applikation

Updates und Wartungen folgenden Zyklen der Hersteller und werden ohne weitere Information automatisch bereitgestellt.

c. **Änderungen an der Plattform**

Änderungen erfolgen nach Absprache.

d. **Release Management**

Das Release Management folgt den Zyklen und Vorgaben des Herstellers der Plattform (Thing Technologies GmbH).

2.2.3 GMS obliegt die Pflicht zur Erbringung der Leistung nur bei voller Verfügbarkeit der vom Auftraggeber zur Verfügung zu stellenden Infrastruktur.

2.2.4 Alle Tätigkeiten werden remote von GMS durchgeführt und erbracht. Der Auftraggeber wird alle erforderlichen technischen Voraussetzungen für Zugänge seiner Umgebung sicherstellen. Sofern die Behebung von Fehlern an der Sensorik, Hardware oder Infrastruktur nicht von remote möglich ist, erfolgt dies über einen Vor-Ort-Einsatz durch das GMS-Service-Team.

3. Servicezeiten

3.1 Wartungs- und Entstörungsleistungen

Alle Dienstleistungen im Rahmen dieser Vereinbarung werden innerhalb der definierten Servicezeit von Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr CET (außer an bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen) erbracht.

4. Service Level

4.1 Wartungs- und Entstörungsleistungen

Die Reaktionszeiten für Entstörungen werden im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung ausgewiesen.

4.2 Smart Building Support

Störungen und Leistungen werden auf Basis Level „best effort“ behoben.
Eine Störungsbeseitigung erfolgt in der Regel in drei Arbeitstagen oder weniger.

5. Termine und Ausführungsfristen

5.1 Termine oder Fristen gelten nur dann als vereinbart, wenn sie von GMS in Textfom bestätigt worden sind. Soweit keine abweichenden Vereinbarungen getroffen wurden, beginnen sie mit dieser Bestätigung und sind neu zu vereinbaren, wenn später Änderungen eintreten.

5.2 Die Einhaltung von Fristen und Terminen durch GMS setzt stets voraus, dass der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten rechtzeitig und vollständig nachkommt. Macht er dies nicht und hängt die Einhaltung von Fristen und Terminen direkt oder indirekt von der Einhaltung einer solchen Verpflichtung des Auftraggebers ab, verlängern sich vereinbarte Fristen und verschieben sich Termine auf Verlangen von GMS um den der Verzögerung entsprechenden Zeitraum, sowie um einen angemessenen Wiederanlaufzeitraum. Hierbei ist der Umstand zu berücksichtigen, dass GMS vorhandene Personal- und sonstige Ressourcen stets unter der Maßgabe der Vollauslastung einsetzt.

6. Mitwirkungspflichten

6.1 Wartungs- und Entstörungsleistungen

6.1.1 Der Auftraggeber wird GMS optimal unterstützen. Hierzu zählt insbesondere:

- Abstimmung und Bestätigung der Wartungstermine in Schriftform,
- Zurverfügungstellen der erforderlichen Räumlichkeiten und Ermöglichung ungestörten Arbeitens,
- Zurverfügungstellen unterstützender Mitarbeiter, sofern erforderlich und nach Anmeldung dieses Bedarfs durch den Auftragnehmer,
- Unverzügliche Abnahme von Leistungen.

6.1.2 Wurden die zu wartenden und servicierenden AV-Systeme nicht vollumfänglich von GMS geplant und installiert, sind vom Auftraggeber vor Leistungsbeginn zur Verfügung zu stellen:

- Pläne der AV-Anlagen
- unkompilierter Source Code der Mediensteuerung und Touch Panel (nicht-kompilierter Quellcode und Systemzeichnungen können nicht von den Anlagen bezogen werden. Aktualisierungen an den Systemen können ohne diese Dateien nicht durchgeführt werden.)
- kompilierter Code, extrahiert aus dem System Controller
- Konfiguration der Files für folgendes Equipment:
  - im AV-Bereich eingesetzte Ethernet Router/Switche
  - Audio Digital Signal Prozessoren
  - Broadcast Router/Controller
- Liste der IP-Adressen für alle netzwerkverbundenen AV-Geräte
- Liste der aktuellen Software-/Firmwareversionsstände für kritische Systemkomponenten:
  - AV-System-Controller
  - im AV-Bereich eingesetzte Ethernet-Router/Switche
  - audio-digitale Signalprozessoren
- genaue Inventarisierung von AV-Assets mit ursprünglichem Installationsdatum und Beschreibung des aktuellen Zustands

6.1.3 Die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben nach 6.1.2 sowie die volle betriebliche Funktionalität der vorhandenen und nicht vom Auftragnehmer installierten AV-Anlagen wird vom Auftragnehmer innerhalb von zwei Wochen nach Übergabe der Informationen geprüft und schriftlich bestätigt bzw. bemängelt. Die Leistungspflicht beginnt für den Auftragnehmer erst mit vollständigem Vorliegen der Informationen und nur bei bestätigter voller Funktionstüchtigkeit der vorhandenen AV-Anlagen.

6.1.4 Ist es dem Auftraggeber nicht möglich, die Daten nach 6.1.2 vollumfänglich zur Verfügung zu stellen, wird der Auftragnehmer im Rahmen eines Best-Effort-Prozesses versuchen diese selbst zu generieren. Diese Leistung ist nicht Gegenstand dieses Vertrages und kann vom Auftragnehmer gesondert gemäß Standardpreisliste abgerechnet werden. Der Beginn der Leistungspflicht verschiebt sich dann entsprechend.

6.2 Smart Building Support

Der Auftraggeber wird auf eigene Kosten dafür Sorge tragen, dass GMS die notwendigen Voraussetzungen für die Erbringung der Leistungen wie vereinbart bereitgestellt werden und

- eine Störung so umfassend melden, dass das Problem nachvollzogen werden kann,
- Formulare vollständig ausfüllen,
- Unterstützung durch die IT des Auftraggebers zur Verfügung stellen,
- Probleme nachstellen,
- Problembehebung prüfen,
- Rückfragen beantworten.
- einen kompetenten Ansprechpartner benennen,
- weitere in der Leistungsbeschreibung aufgeführte Mitwirkungspflichten erfüllen.

6.3 Verletzt der Auftraggeber oder sein bevollmächtigter Vertreter eine Mitwirkungspflicht, ist er GMS zum Ersatz des hieraus resultierenden Schadens verpflichtet.

7. Servicepreise

7.1 Es gelten die im Angebot vereinbarten Preise.

7.2 Sofern nicht anders vereinbart, steht es GMS frei, die Preise jährlich anzupassen. GMS wird dies zwei Monate vor Ende des Vertragsjahres ankündigen. Dem Kunden steht in diesem Fall ein Kündigungsrecht zum Ende des Vertragsjahres zu.

8. Mängelansprüche und Haftung

8.1 **Dem Auftraggeber ist bewusst, dass es bei Smart-Building-Lösungen bedingt durch Wartungen oder aus anderen Gründen zu Ausfällen kommen kann und dabei u.U. auch längere Ausfälle möglich sind. Aus diesem Grund wird der Auftraggeber dafür sorgen, dass er zu sämtlichen Smart-Building-Lösungen über Alternativlösungen verfügt, sodass ihm im Falle einer Unterbrechung oder eines Ausfalls kein Schaden entsteht. In keinem Fall wird daher GMS für direkte oder indirekte Schäden aufgrund eines Ausfalls oder einer Unterbrechung, soweit dies gesetzlich statthaft ist, haften**.

8.2 Im Fall mangelhaft erbrachter Leistung kann der Auftraggeber zunächst nur Nacherfüllung verlangen. Gerügte Sachmängel werden von GMS innerhalb einer der Schwere des Mangels angemessenen Zeit entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen beseitigt. Im Falle des Smart Building Support ist die Ersatzvornahme durch Dritte nicht statthaft.

8.3 Soweit Mängel auf vom Auftraggeber zu vertretende Umstände zurückgehen, wird GMS sie auf Wunsch des Auftraggebers nach tatsächlichem Aufwand zu den im Auftrag definierten Konditionen beseitigen.

8.4 Die Verjährung von Sachmängeln richtet sich nach den Verjährungsvorschriften der Gerätehersteller bzw. nach den gesetzlichen Vorgaben, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

8.5 GMS haftet nicht für Fahrlässigkeit.

8.6 Die Haftung von GMS richtet sich ausschließlich nach den in diesem Vertrag getroffenen Vereinbarungen. Alle dort nicht ausdrücklich zugestandenen Ansprüche insbesondere auf Ersatz von Schäden irgendwelcher Art und zwar auch solcher Schäden, die nicht an dem Vertragsgegenstand selbst entstanden sind, sind ausgeschlossen.

8.7 Dieser Haftungsausschluss gilt nicht bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit von GMS, eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen, sowie bei Verletzung der vertragswesentlichen Pflichten. In diesen Fällen darf der Schadensersatz jedoch den entstandenen Verlust und entgangenen Gewinn nicht übersteigen, welchen GMS bei Vertragsschluss unter Berücksichtigung der Umstände, die GMS gekannt hat oder hätte kennen müssen oder als mögliche Folge der Vertragsverletzung hätte voraussetzen müssen. Dies gilt nicht, soweit GMS für Vorsatz haftet. Dies gilt ebenfalls nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der GMS oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Die Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten im gleichen Umfang zugunsten der gesetzlichen Vertreter, sonstiger Organe, leitender und nichtleitender Angestellter und sonstiger Erfüllungsgehilfen.

8.8 Keine der Parteien haftet i.ü. für indirekte Folgeschäden, Schäden, die außerhalb ihrer Kontrolle liegen oder für Ansprüche auf den Verlust von Umsatz, Gewinn, Produktivität oder Geschäft.

9. Vergütung und Zahlungsbedingungen

9.1 Monatlich wiederkehrende Vergütungen werden im Voraus zu Beginn eines jeden Monats in Rechnung gestellt, jährlich wiederkehrende Vergütungen jeweils im Voraus zu Beginn eines Jahres.

9.2 Einmalige Vergütungen sowie zusätzliche Kosten, welche im Zusammenhang mit Wartungen oder Service-Tickets entstehen können und denen der Kunde

zugestimmt hat, z.B. Ersatzteilbestellungen oder Reparaturen von Drittanbietern, werden mit Schließen des Tickets bzw. nach Abschluss der Wartung gemeinsam mit der Leistung in Rechnung gestellt.

9.3 Preise für Geräte und Materialien verstehen sich netto, d.h. ab Werk, ohne Verpackung, Lieferung, Montage und Mehrwertsteuer, Zölle oder sonstige öffentliche Abgaben. Kosten der Verpackung, Lieferung und Mehrwertsteuer werden gesondert in Rechnung gestellt.

9.4 Erfolgt die Lieferung und Leistung auf Wunsch des Auftraggebers nach dem vereinbarten Liefertermin, kann die GMS ihm die erforderlichen Kosten der Lagerung, Versicherung und Finanzierung des Liefergegenstandes zu ortsüblichen Sätzen in Rechnung stellen.

9.5 Für Stundenlohnarbeiten gelten die Preise lt. Angebot, sofern dort keine Preisvereinbarung getroffen wurde, gilt 7.2. Der Auftraggeber wird der GMS Personen, incl. Vertretungen für diese, benennen, die bei Wartungs- und Entstörungsleistungen zum Empfang und zur Genehmigung der Stundenlohnzettel berechtigt sind. Die Übergabe kann per Mailzustellung erfolgen.

9.6 Sofern keine Festpreisabrede getroffen wurde, bleiben angemessene Preisänderungen wegen veränderter Lohn-, Material- und Vertriebskosten für Lieferungen, die 4 Monate oder später nach Vertragsschluss erfolgen, vorbehalten.

9.7 Alle Verbindlichkeiten sind innerhalb von 10 Kalendertagen nach Rechnungserhalt sofort und ohne Abzug zu begleichen. Kommt der Auftraggeber mit der Zahlung in Verzug, ist GMS berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszins nach § 288 II BGB geltend zu machen. Die Geltendmachung eines höheren Verzugsschadens bleibt vorbehalten.

9.8 Im Falle des Zahlungsverzugs ist GMS berechtigt, unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte ohne vorherige Ankündigungen ein Zurückbehaltungsrecht für sämtliche weiteren Leistungen auszuüben oder insoweit Vorauszahlung bzw. Sicherheitsleistung zu verlangen. Gleiches gilt, wenn GMS Tatsachen bekannt werden, die begründete Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Auftraggebers aufkommen lassen.

9.9 Wechsel und Schecks müssen seitens GMS nur dann akzeptiert werden, wenn dies in Textform vereinbart wurde und auch dann nur zahlungshalber. Die Zahlung gilt erst dann als geleistet, wenn der geschuldete Betrag unwiderruflich gutgeschrieben ist.

10. Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrecht

Dem Auftraggeber steht ein Recht zur Aufrechnung nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder unbestritten oder von der GMS anerkannt sind. Dies gilt nicht für Ansprüche wegen Mängeln aus diesem Vertrag. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Auftraggeber nur insoweit befugt als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

11. Laufzeit und Kündigung

11.1 Die Laufzeiten der Vereinbarungen ergeben sich jeweils aus dem Angebot.

11.2 Beide Parteien haben das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund. Als wichtiger Grund für eine Kündigung gelten alle Umstände, die eine weitere Zusammenarbeit mit der anderen Partei unzumutbar machen.

11.3 Auf Verlangen des Auftraggebers hat GMS dem Auftraggeber alle zur Durchführung der Services erhaltenen erforderlichen Unterlagen zurückzugeben. GMS ist ferner auf Verlangen des Auftraggebers verpflichtet, sämtliche Daten und deren Kopien, die sie im Zusammenhang mit der Tätigkeit für den Auftraggeber erhalten hat, von nicht dem Auftraggeber zu übergebenden Datenträgern zu löschen, sofern diese nicht aus rechtlichen Gründen weiter vorzuhalten sind.

12. Geheimhaltung

12.1 GMS verpflichtet sich, über alle im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit erworbenen Informationen über geschäftliche und betriebliche Angelegenheiten des Auftraggebers Stillschweigen zu bewahren. Dies gilt auch für den Zeitraum von 24 Monaten nach Beendigung dieses Vertrages.

12.2 GMS wird diese Informationen Dritten nur nach vorheriger schriftlicher Information des Auftraggebers und nur insoweit, als dies aus rechtlichen Gründen oder zur Vertragserfüllung notwendig ist, zugänglich machen.

12.3 Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nur soweit und solange, bis die genannten Informationen und Unterlagen ohne Zutun der zur Geheimhaltung verpflichteten Partei nachgewiesenermaßen allgemein bekannt sind oder Dritten berechtigt ohne Geheimhaltungsverpflichtung zugänglich gemacht wurden. Gesetzliche Offenlegungspflichten bleiben davon unberührt.

12.4 Soweit der GMS im Zusammenhang mit diesem Vertrag Daten bekannt werden, die nach dem Telekommunikationsgesetz oder den jeweils gültigen Datenschutzvorschriften der Geheimhaltung unterliegen, hat sie die dort geregelten Geheimhaltungsvorschriften zu beachten. Insbesondere wird die GMS ihre Erfüllungsgehilfen entsprechen zu instruieren.

13. Allgemeines

13.1 Der Vertrag und die gesamten Rechtsbeziehungen der Parteien unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

13.2 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder über seine Gültigkeit ergeben, ist Frankfurt am Main.

13.3 Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass seine Daten EDV-mäßig gespeichert und verarbeitet werden, soweit dies zur ordnungsgemäßen Abwicklung der vertraglichen Beziehungen erforderlich ist.