



§ 1. Gegenstand

- Bestandteil dieser Bedingungen sind die AGB's der Firma TUXGUARD Technology e.K. (nachfolgend TUXGUARD genannt). Fremde Bedingungen gelten nur, soweit sie den AGB der TUXGUARD und diesen Bedingungen für die Erbringung von Supportleistungen entsprechen. Regelungen, die diese Bedingungen abändern oder aufheben, sind nur dann gültig, wenn dies schriftlich durch TUXGUARD bestätigt wurde. TUXGUARD ist jederzeit berechtigt, die Bedingungen für die Erbringung von Supportleistungen zu ändern und zu ergänzen.
- TUXGUARD erbringt gegenüber dem Auftraggeber ausschließlich Support für die TUXGUARD Produktserie gegen entgeltliche Vergütung. TUXGUARD kann zusätzlich Support für standardisierte Hardware (HW) und/oder Software (SW) erbringen - ein Rechtsanspruch darauf besteht allerdings nicht. Es obliegt TUXGUARD zu jeder Zeit, zu bestimmen, ob ein zu lösendes Problem bei TUXGUARD Produkten oder aber anderweitig begründet ist.
- Freeware, Shareware und/oder eventuell durch Lizenzdefizite entstandene, illegal eingesetzte, Software wird nicht unterstützt.
- Für die jeweilige Aufgabe bringt TUXGUARD nur Mitarbeiter zum Einsatz, die ausreichend geeignet sind. Der Einsatz von Ersatzpersonen wird nach Ermessen von TUXGUARD vorher mit dem Auftraggeber abgestimmt. Als vereinbart gelten die allgemein angewandten technischen Richtlinien und Fachnormen.

§ 2. Voraussetzungen

- Um eine zügige Bearbeitung der Supportanfrage gewährleisten zu können, hat der Auftraggeber, je nach Art und Umfang des Problems, für einen direkten oder indirekten Zugriff auf sein/e System/e zu sorgen.
- Der indirekte Zugriff hat aus Kostengründen mittels eines ISDN-Gerätes oder analogen Hochgeschwindigkeitsmodems und einer vom Auftragnehmer vorgeschriebenen Software zu erfolgen. Sofern der indirekte Zugriff auf mehrere Systeme in einem Netzwerkverbund erfolgen soll, hat der Auftraggeber für eine geeignete Zugriffsmethode (z.B. Router, RAS-Server, etc.) zu sorgen.
- Der Auftraggeber benennt einen verantwortlichen Mitarbeiter, der TUXGUARD als Ansprechpartner in allen Fragen der jeweiligen Aufgabe zur Verfügung steht.
- Der Auftraggeber wird für die bei ihm tätigen Mitarbeiter der TUXGUARD geeignete Räume zur Verfügung stellen, in denen auch Unterlagen, Dokumentationen und Datenträger gelagert werden können. Zudem hat er die Tätigkeit von TUXGUARD in jeder Auftragsphase unterstützen.
- Der Auftraggeber wird bei Bedarf TUXGUARD alle erforderlichen Arbeitsmittel ausreichend zur Verfügung stellen, den Mitarbeitern von TUXGUARD jederzeit Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen verschaffen und sie rechtzeitig mit allen erforderlichen Unterlagen versorgen und im Falle von Programmierarbeiten Rechnerzeiten, Testdaten und Datenerfassungskapazitäten rechtzeitig und in ausreichendem Umfang zur Verfügung stellen.
- Für die Erbringung der Supportleistung eventuell erforderliche Rechenzeit stellt der Auftraggeber der TUXGUARD nach Absprache zur Verfügung.

§ 3. Support-Anfrage

- Eine Supportanfrage ist jedwede Anfrage, die vom Auftraggeber und/oder seinen Beauftragten an TUXGUARD in Bezug auf TUXGUARD Produkte gestellt wird und die Lösung eines Problems herbeiführen soll. Dabei ist es unerheblich, ob durch die Bearbeitung der Supportanfrage:
 - die Lösung eines Problems herbeigeführt werden kann,
 - der Auftraggeber eine Investition aufgrund einer Beratung und/oder Planung durch TUXGUARD zu tätigen hat,
 - eine Planung oder Beratung das vom Auftraggeber gewünschte Ergebnis verfehlt.
- Der Auftraggeber hat im Zweifelsfall immer die Beweispflicht über den Eingang der Supportanfrage bei TUXGUARD.
- Supportanfragen, die den Status eines Rechtsberaters, Steuerberaters, Rechtsbeistandes oder sonstigen standesabhängigen Titels betreffen und/oder erfordern, werden nicht bearbeitet und gelten nicht als Supportanfrage.
- Eine durch TUXGUARD bestätigte Supportanfrage ist kostenpflichtig und wird entsprechend berechnet.
- Eine Supportanfrage ist immer schriftlich zu formulieren. Sie wird ausschließlich über das Supportformular unter www.tuxguard.com entgegengenommen.
- Die Dauer der Bearbeitung einer Supportanfrage kann im Vorfeld nicht bestimmt werden. Es besteht somit kein Rechtsanspruch auf eine mit der Supportanfrage verbundene Problemlösung innerhalb eines vom Auftraggeber zeitlich definierten Rahmens.

§ 4. Arbeitstage/Arbeitszeiten

- Die Bearbeitung von Supportanfragen wird grundsätzlich während der Werktage Montag bis Freitag durchgeführt.
- Die Bearbeitung von Supportanfragen wird grundsätzlich in der Zeit von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr durchgeführt.
- Supportanfragen werden ausschließlich an den unter §4 Abs. 1 genannten Werktagen und an den unter §4 Abs. 2 genannten Zeiten bearbeitet. Dienstleistungen außerhalb der vertraglich vereinbarten Tage erfolgen nur mit Zustimmung des Auftragnehmers und gegen erhöhte Vergütung. Ein Rechtsanspruch auf die Bearbeitung von Supportanfragen, außerhalb des aus §4 Abs. 1 und 2 resultierenden Zeitraums, besteht nicht.

§ 5. Reaktionszeit

- Unter dem Begriff „Reaktionszeit“ wird der Zeitraum verstanden, in dem mit der Bearbeitung einer Supportanfrage, unter Berücksichtigung von Arbeitszeit und Arbeitstage (§4 Abs. 1 und 2), begonnen wird.
- Es gilt eine Reaktionszeit von 24 Stunden als vereinbart. Die Reaktionszeit gilt als erfüllt, sobald der Auftraggeber eine Email von TUXGUARD erhalten hat, in der entweder der Eingang der Supportanfrage bestätigt wird oder bereits Lösungsansätze zu dem in der Supportanfrage geschilderten Problem beinhaltet sind.
- Der Auftraggeber hat im Zweifelsfall immer die Beweispflicht über die Nichteinhaltung der garantierten Reaktionszeit durch TUXGUARD Technology e.K.

§ 6. Abrechnung, Zahlungsweise, Preise

- Es werden zwei Abrechnungsmodi unterschieden:
 - Basic Support, je Supportfall, max. 60min Aufwand, zahlbar sofort, Ticketpreis 69,00 EUR netto zzgl. der gesetzl. MwSt..
 - Advanced Support, je Supportfall, Abrechnung pro Stunde Aufwand, Abrechnung pro 30min, zahlbar sofort, Preis 138,00 EUR pro Stunde zzgl. der gesetzl. MwSt..
- Es werden drei Zahlungsarten unterschieden:
 - Bankeinzug – Hierzu muss das entsprechende Formular ausgefüllt und unterzeichnet bei TUXGUARD vorliegen. Bevor das Formular nicht als Fax oder Original bei TUXGUARD vorliegt, kann TUXGUARD keine Supportanfragen bearbeiten.
 - Vorkasse – Hierzu erhält der Auftraggeber eine entsprechende Rechnung, die er zur Überweisung veranlassen muss. Erst nach validiertem Zahlungseingang kann TUXGUARD mit der Bearbeitung der Supportanfrage beginnen.

§ 7. Abwicklung von Support-Anfragen

- Die Supportanfrage des Auftraggebers wird nach der Eingangsreihenfolge bearbeitet. Dabei ist es unerheblich, auf welche Art die Support-Anfrage beim Auftragnehmer vorgebracht wird (E-Mail, Fax, Web).
- Ein rechtlicher Anspruch auf Problemlösung innerhalb eines vom Auftraggeber vorgegebenen Zeitrahmens besteht nicht.
- Zum Zweck der Problemlösung ist es u. U. erforderlich, dass TUXGUARD Kontakt mit der Entwicklungsabteilung aufnimmt. Bedingt dadurch ist es möglich, dass es somit zu zeitlichen Verzögerungen der Supportanfrage kommt.

§ 8. Begrenzte Gewährleistung, Haftung

- TUXGUARD gewährleistet, dass die Supportleistungen im Wesentlichen wie in diesen Bedingungen beschrieben, erbracht werden. Jede darüber hinausgehende Gewährleistung, insbesondere hinsichtlich der Geeignetheit der Leistung für einen bestimmten Zweck, wird ausgeschlossen. Die Vertragspartner erkennen an, dass die Erbringung von Supportleistungen von der kontinuierlichen Verfügbarkeit von Kommunikationseinrichtungen abhängt und dass TUXGUARD eine solche Verfügbarkeit nicht gewährleisten kann. TUXGUARD kann ferner nicht die Funktionstüchtigkeit etwaiger Softwarewerkzeuge, die der Auftraggeber bei der Anforderung von Supportleistungen benutzt, gewährleisten.
- Hat der Auftraggeber bei Beauftragung fahrlässig, grob fahrlässig, wissentlich oder unwissentlich unwahre Angaben zu Art und Umfang der auftragsgegenständlichen Materie gemacht, ist TUXGUARD von jedweder Gewährleistung befreit.
- Der Auftraggeber hat selbst geeignete Vorsichtsmaßnahmen gegen Schäden in seinem Betrieb zu treffen, die durch Unterbrechungen oder Fehler in Kommunikationseinrichtungen einschließlich der dazugehörigen Kommunikationssysteme eintreten können. Der Auftraggeber verpflichtet sich, vor Beginn der Supportleistungen durch TUXGUARD und insbesondere vor einer Übertragung seiner Dateien, Daten und Programme an TUXGUARD von diesen Sicherungskopien zu erstellen, soweit ihm dies technisch noch möglich ist.
- TUXGUARD haftet für keinerlei Schäden, die verursacht werden durch:
 - eine anfragenbedingte, angestrebte Lösung
 - defekte Hard- und/oder Software
 - unsachgemäße Umsetzung der angestrebten Lösung
 - Bedienungsfehler
 - Sabotage
 - Höhere Gewalt - Zu höherer Gewalt in diesem Sinne zählen auch:
 - Nichtverfügbarkeit elektrischer Energie beim Auftragnehmer oder Auftraggeber
 - Nichtverfügbarkeit von Kommunikationseinrichtungen
 - grobe Fahrlässigkeit
- TUXGUARD haftet des Weiteren nicht:
 - für den Verlust von Daten auf Seiten des Auftraggebers.
 - für ein bestimmtes Ereignis.
 - für, durch erfolgte Beratung oder Aufmerksammachung unterlassene Einbindung von Sicherheitskonzepten, entstandene Schäden, gleich welcher Art.
- Schadensersatzansprüche des Auftraggebers verjähren grundsätzlich innerhalb einer Frist von sechs Monaten ab Zugang der Schadenersatzanspruchgeltendmachung.

§ 9. Eigentumsrechte, Schutzrechte Dritter, Vertraulichkeit

- Soweit Schutzrechte jeder möglichen Art im Rahmen der Supportleistung entstehen, stehen sie dann TUXGUARD zu, wenn sie ausschließlich durch die Tätigkeit von Mitarbeitern der TUXGUARD begründet wurden. Dem Auftraggeber steht insoweit ein unentgeltliches und nicht ausschließliches, auf Dritte übertragbares Recht auf Nutzung zu.
- Vertrauliche Informationen, die im Rahmen der Supportleistung von einer Partei der anderen übergeben werden, sind eindeutig als vertraulich zu bezeichnen. Die gesetzlichen Bestimmungen über Datenschutz sind zu beachten. Eine Weitergabe an Dritte außerhalb des Bereiches der Vertragsparteien bleibt ausgeschlossen. TUXGUARD ist es ohne vorherige, schriftliche Zustimmung des Auftraggebers nicht gestattet, vertrauliche Informationen ganz oder teilweise, gleich in welcher Art, zu kopieren. Nach Beendigung einer jeweiligen Supportanfrage ist TUXGUARD verpflichtet, die erhaltenen Unterlagen vertraulicher Informationen der anderen Vertragspartei zurückzugeben, es sei denn, diese verzichtet ausdrücklich darauf.

§ 10 Allgemeine Bestimmungen

- Über diese Bedingungen werden sämtliche Rechte und Pflichten der Vertragsparteien geregelt.
- Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist, soweit zulässig vereinbar, der Geschäftssitz des Auftragnehmers. Anzuwendend ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- Alle Streitigkeiten, die sich im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder über seine Gültigkeit ergeben, werden nach der Schiedsgerichtsordnung der Industrie- und Handelskammer des Saarlandes unter Ausschluss des ordentlichen Rechtsweges endgültig entschieden. Das gerichtliche Mahnverfahren bleibt aber zulässig.
- Sollte eine Bestimmung des Vertrages ungültig sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages hiervon unberührt. Die Parteien vereinbaren, die ungültige oder undurchsetzbare Bestimmung durch eine gültige und durchsetzbare Bestimmung zu ersetzen, welche der Zielsetzung der Parteien am nächsten kommt. Das Gleiche gilt im Falle einer Lücke.