

Professional Services

Zusatzbedingungen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stemmer GmbH (Stand: Februar 2014)

Geltung und Anwendungsbereich

Die nachstehenden Zusatzbedingungen gelten für Verträge, die die Bereitstellung von Professional Services zum Gegenstand haben, und ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stemmer GmbH.

1. Leistungsgegenstand

1.1. Der Kunde kann beispielhaft die folgenden Leistungen als Professional Services beauftragen:

- Installation von Hardware
- Installation von Software
- Konfiguration, Parametrisierung, Customizing und sonstige Anpassung von Software
- Implementierung von Hardware und Software in eine vorhandene Systemlandschaft
- Bereitstellung von fachbezogenem Know-How
- Umsetzung von Change Requests
- Planung, Vorbereitung und Durchführung von IT-Projekten
- Unterstützung bei der Erstellung von Lastenheften
- Produktkonfigurationen (auch Vorkonfigurationen)
- Projektmanagement
- Kundenspezifische Schulungen
- Planung und Design von Netzwerk- und Storagearchitektur
- Service Review
- System Checks

Die beauftragten Leistungen sind in der Auftragsbestätigung und/oder im Leistungsschein ausgewiesen.

1.2. Stemmer erbringt die Leistungen fachgerecht nach dem Stand der Technik. Zu einer detaillierten Berücksichtigung allgemeiner Verfahrensbeschreibungen und Industriestandards (z.B. ITIL, DIN) sowie gegebenenfalls spezifischer IT-bezogener Bestimmungen, Methoden und Anwendungspraktiken des Kunden ist Stemmer jedoch nur verpflichtet, sofern dies ausdrücklich

beauftragt wurde.

1.3. Stemmer ist insbesondere bei von ihr durchgeführten Installationen nicht verpflichtet, Vorleistungen Dritter zu überprüfen und auf deren unsachgemäße oder unfachmännische Ausführung hinzuweisen.

1.4. § 649 BGB findet bei Werkleistungen keine Anwendung.

2. Abnahme

2.1. Bei Installation von Hardware oder Software und anderen Werkleistungen hat die Abnahme durch den Kunden unverzüglich nach Abschluss der Installation an Ort und Stelle zu erfolgen. Erkennbare Installationsmängel sind sofort zu beanstanden. Nach vorbehaltloser Abnahme sind Ansprüche wegen erkennbarer Mängel ausgeschlossen.

2.2. Die Bestimmungen der Ziffer 2.1 gelten nicht, falls die Gebrauchsfähigkeit der Leistung durch den Kunden erst nach einer Erprobungszeit beurteilt werden kann. In diesem Fall gilt die Abnahme als erfolgt, wenn der Kunde die Leistung länger als drei Wochen in Betrieb genommen hat, ohne erhebliche Mängel zu rügen.

3. Mitwirkungspflichten

Der Kunde benennt einen Ansprechpartner sowie einen Vertreter als feste Bezugspersonen für alle die Leistungen betreffenden Angelegenheiten. Der Kunde sorgt dafür, dass die in Satz 1 genannten Personen alle für die Durchführung der Leistung auf Kundenseite betreffenden Entscheidungen entweder selbst treffen oder zeitnah herbeiführen können. Der Kunde stellt darüber hinaus die Mitwirkung derjenigen seiner Mitarbeiter sicher, deren speziellen Kenntnis für die Durchführung der Leistungen notwendig sind.

4. Entgelte

4.1. Soweit nicht abweichend vereinbart bestimmen sich die vom Kunden zu zahlenden Entgelte nach dem tatsächlich entstandenen Aufwand und entsprechend den von dem Kunden gewählten Qualifikationsprofilen der einzusetzenden Mitarbeiter.

4.2 Es gelten die in der Auftragsbestätigung festgehaltenen Tagessätze für einzelne Manntage der betreffenden Mitarbeiter. Ein Manntag umfasst acht Arbeitsstunden eines Mitarbeiters.

4.3 Bei Tätigkeiten außerhalb von Werktagen ist eine gesonderte Vergütung zu leisten (Vergütung von Überstunden sowie

Samstags-, Sonntags- und Feiertagszuschläge). Als Werktag gilt die Zeit von montags bis freitags (ausgenommen gesetzliche Feiertage) von 7.00 bis 19.00 Uhr.
