

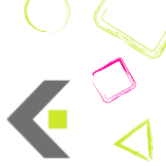


keSolutions GmbH

Ehemals KRK ComputerSysteme GmbH

Besondere Geschäftsbedingungen

Service Pläne



Im Falle einer Bereitstellung von Dienstleistungen nach den KRK Service Plänen gelten diese besonderen Geschäftsbedingungen ergänzend zu den AGB.

1. Die Bereitstellung des jeweiligen Dienstes erfolgt auf Basis der in der Auftragsbestätigung genannten Leistungsdaten und der Leistungsbeschreibung für das jeweilige Produkt.
2. Für die Bereitstellung der im Auftrag sowie der Leistungsbeschreibung beschriebenen Dienste, berechnet KRK eine monatliche Gebühr gemäß der Auftragsbestätigung. Die Nutzungsdauer der Services bezieht sich immer auf volle Laufzeitmonate.
3. Die Leistungen werden regelmäßig, vorschüssig zum Beginn eines Monats in Rechnung gestellt. Veränderungen werden rückwirkend für den Monat der Änderungen in Rechnung gestellt bzw. gutgeschrieben. Die Rechnungen sind nach Zugang fällig und sofort zahlbar ohne Abzug.
4. Änderungen und Erweiterungen sowie notwendige Wartungen können zu einer kurzfristigen Nichtverfügbarkeit des Systems bzw. zu einem Neustart des Systems führen. Diese geplante Ausfallzeit wird primär in den, mit dem Auftraggeber definierten Wartungsfenstern oder nach vorheriger Ankündigung durchgeführt.
5. Für alle durch KRK bereitgestellten Softwareprodukte gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Hersteller. Für die korrekte Lizenzierung durch den Auftraggeber oder im Auftrag durch KRK installierter Software ist der Auftraggeber selbst verantwortlich.
6. Für die durch KRK bereitgestellten Produkte zum Monitoring, Malwareschutz, Backup und Firewall übernimmt KRK die Verantwortung für einen ordnungsgemäßen Betrieb nur insoweit dieser im Einflussbereich der KRK ComputerSysteme liegt. KRK haftet nicht für Herstellerfehler bei Programmupdates, fehlerhaften Signaturdateien und Ausfällen in deren Infrastruktur.
7. Bei der Erweiterung von Benutzern, Servern, Firewall und/oder Endgeräten werden die KRK Wartungspläne automatisch um diese erweitert.
8. Dienste von Cloud Providern wie z.B. Microsoft Office 365 und Azure oder Amazon Web Services werden im Rahmen der KRK Service Pläne integriert, kontrolliert und verwaltet so weit vereinbart. Es gelten ausschließlich die Service Level der jeweiligen Hersteller und Anbieter. KRK haftet nicht für Ausfälle und nicht Verfügbarkeit der Dienste sowie Verstöße der Anbieter gegen ihre SLAs. KRK haftet auch dann nicht, wenn die Bereitstellung dieser Dienste über KRK als Reseller abgerechnet wird.

