



## ShyNet-Monitor-Vertrag-Bedingungen der Shyann Networks GmbH, Lederstr. 15, 22525 Hamburg

### 1. Leistung von Shyann Networks GmbH

1.1 Der Kunde benötigt zur Durchführung seiner Geschäftsprozesse einen Dienst zur laufenden Überwachung und Meldung von ungewöhnlichen Vorkommnissen und Fehlern in seinem Netzwerk (Monitoring).

Der genaue Umfang der Leistungen der Shyann Networks GmbH ergibt sich aus der Bestellung. Shyann Networks GmbH erbringt diese Leistungen als Dienstleistung zu den Bedingungen dieses Vertrages.

Zu diesem Zwecke bedient sich Shyann Networks GmbH einer von ihr ausgesuchten, geeigneten Software. Die Pflicht von Shyann Networks GmbH besteht in der Aufrechterhaltung der Ablauffähigkeit sowie der Aktualisierung der Software sowie der Weiterleitung von der Software gemeldeter Störungen an den Kunden. Von der Software nicht erfasste Störungen (z.B. an Geräten, die nicht in die Software integriert sind) fallen daher nicht in die Verantwortung von Shyann Networks GmbH.

Geht bei Shyann Networks GmbH über die Software eine Meldung über eine Störung ein, wird Shyann Networks GmbH diese Meldung unverzüglich an den Kunden weiterleiten. Zusammen damit gibt Shyann Networks GmbH eine Einschätzung der Dringlichkeit der Störungsbehebung ab.

#### 1.2 Bereitschaftsdienst

Zusätzlich unterhält Shyann Networks GmbH gegen entsprechende zusätzliche Beauftragung im Monitoring-Vertrag einen Bereitschaftsdienst, der auch außerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten Störungsmeldungen entgegennimmt und die Leistungen gemäß Ziffer 1.1 dieser Bedingungen erbringt, insbesondere den Kunden über den Grad der Dringlichkeit des Vorfalls informiert.

#### 1.2 Erfasste Geräte

Shyann Networks GmbH erbringt für die Laufzeit dieses Vertrages die vorstehenden Dienstleistungen an den in den Leistungsumfang einbezogenen Geräten des Kunden. Ein Verzeichnis der einbezogenen Geräte ist diesem Vertrag als Anlage 1 beigefügt.

#### 1.3 Weitere Geräte

Es kann auf Verlangen des Kunden jederzeit erweitert werden auf neu hinzugekommene Geräte. Die Erweiterung erfolgt durch schriftliche Vereinbarung unter ausdrücklicher Bezugnahme auf die Anlage 1 zur Bestellung. Die jeweiligen Ergänzungen sind laufend zu nummerieren („Ergänzung Nummer 1 zur Anlage 1 des Monitoringvertrages vom ...“) Eine Ergänzung wird nur wirksam, wenn auch die Vergütung bezüglich der neuen Geräte vereinbart ist.

#### 1.4 Reduzierung der Geräte

Das Verzeichnis kann auch auf Verlangen des Kunden jederzeit verringert werden. Auch dies richtet sich nach vorstehenden Regeln zur Erweiterung der Anlage 1. Eine Reduzierung der Vergütung erfolgt in der gleichen Weise. Die Vergütung kann aber höchstens bis zur Höhe der erstmaligen Festlegung in der Anlage 1 herabgesetzt werden. Auch unter den Bestand der Anlage 1 gehende Veränderungen ändert sich die Vergütung daher nicht unter die ursprüngliche Höhe der Vergütung gem. Anlage 1.

#### 1.5 Nicht geschuldete Leistungen von Shyann Networks GmbH

Durch die vereinbarte Leistung als notwendig erkannte Maßnahmen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages, sondern als Dienstleistung nach Aufwand zu den jeweils gültigen Preislisten von Shyann Networks GmbH zu vergüten.



#### 1.6 Dienstleistungszeiten

Das Monitoring läuft 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche mit einer Verfügbarkeit von 97 %. Ausgenommen sind notwendige Wartungszeiten. Diese werden dem Kunden rechtzeitig vorher mitgeteilt.

Shyann Networks GmbH erbringt weitere Dienstleistungen nach diesem Vertrag, z.B. Erstellung von Reports, Hinweise zur Fehlerbehebung usw. innerhalb seiner üblichen Geschäftszeiten Montag bis Freitag von 09:00 bis 18:00 Uhr. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Hamburg sowie 24. und 31.12., an diesen Tagen nur bis 12:00 Uhr. Wünscht der Kunde eine zeitlich umfangreichere Dienstleistung oder Dienstleistungsbereitschaft von Shyann Networks GmbH, bedarf dies einer gesonderten Vereinbarung.

Insbesondere können Empfehlungen zur Behebung aufgetretener Störungen nur innerhalb vorgenannter Zeiten abgegeben werden. Wünscht der Kunde eine kurzfristigere Reaktion auf außerhalb der vorgenannten Dienstleistungszeiten, z.B. nachts erfolgende Fehlermeldungen, sind zusätzliche Dienstleistungs- oder Bereitschaftszeiten zu vereinbaren.

### 2. Eingesetzte Hilfsmittel

2.1 Shyann Networks GmbH erbringt die Dienstleistung unter Zuhilfenahme geeigneter Software (nachstehend Software genannt). Diese wird von Shyann Networks GmbH auf ihre Kosten angeschafft. Hält Shyann Networks GmbH einen Wechsel der Software für angezeigt, wird sie dies dem Kunden unter Angabe der Gründe mitteilen. Der Kunde entscheidet sodann über die Neuanschaffung und zahlt ggf. die neue Software. Die Neuinstallation ist ein Zusatzauftrag, der zusätzlich nach Aufwand zu vergüten ist.

2.2 Der Kunde schafft und unterhält auf seine Kosten einen Internetzugang nebst Möglichkeit des Fernwartungszugriffs (Remote) mit den in der Bestellung als Anlage 1 festgelegten Mindestleistungsmerkmalen.

### 3. Pflichten des Kunden

3.1 Sollte es bei der Nutzung des Dienstes zu Störungen kommen, so wird der Kunde Shyann Networks GmbH von diesen Störungen unverzüglich in Kenntnis setzen.

3.2 Der Kunde teilt Shyann Networks GmbH zum Zwecke der erstmaligen Installation der Software das Administratorpasswort mit. Nach Abschluss der Installation wird der Kunde dieses Passwort ändern.

### 4. Vergütung, Zahlung

4.1 Der Kunde verpflichtet sich, an Shyann Networks GmbH die in der Bestellung vereinbarte Vergütung zu zahlen. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

4.2 Shyann Networks GmbH ist berechtigt, die Vergütung für die von ihr erbrachten Dienstleistungen schriftlich mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsanfang, erstmalig zum Beginn des 12. Monat nach Abschluss des Vertrages, zu erhöhen. Die Erhöhung ist an die Shyann Networks GmbH aufgrund der allgemeinen Preisentwicklung entstehende Kostensteigerung anzupassen. Der Kunde kann nach Zugang einer solchen Erhöhungsmitteilung den Monitor-Vertrag außerordentlich kündigen mit einer Frist von einem Monat zum Wirksamwerden der Erhöhung, wenn die Erhöhung mehr als 8 % beträgt.

4.3 Shyann Networks GmbH wird dem Kunden die vertraglich geschuldete Vergütung jeweils monatlich im Voraus in Rechnung stellen. Die Begleichung erfolgt durch ein SEPA-Basis-Lastschriftmandat.

### 5. Vertragsdauer und Kündigung

5.1 Der Vertrag beginnt mit dem Ersten des Monats, der auf die Unterzeichnung durch beide Parteien folgt und hat eine Laufzeit von 12 Monaten. Er verlängert sich stillschweigend um weitere Vertragsperioden von jeweils einem Jahr, wenn er nicht von einer Vertragspartei schriftlich zu dem Ende der erstmaligen oder jeder darauf





folgenden Vertragsperiode gekündigt wird. Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate.

5.2 Eine vorzeitige Kündigung gem. § 649 BGB ist ausgeschlossen.

5.3 Das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt. Auf das Recht zur außerordentlichen Kündigung gem. Ziffer 4.2. dieses Vertrages wird Bezug genommen.

Ein wichtiger Grund liegt für Shyann Networks GmbH insbesondere in jedem Fall vor, in dem

- der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung im Verzug ist oder der Kunde in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug gekommen ist, welcher der Vergütung für zwei Monate entspricht;
- der Kunde zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet ist oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden darf Shyann Networks GmbH jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden kündigen;
- der Kunde gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt, insbesondere die vertragliche Pflicht, bei der Nutzung der vertraglichen Leistungen der Shyann Networks GmbH das Recht zu beachten, und diesen Verstoß auch nach Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung der Inhalte durch Shyann Networks GmbH nicht unverzüglich abstellt.

5.4 Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

## 6. Mängelhaftung und sonstige Leistungsstörung

6.1 Die Leistung der Shyann Networks GmbH ist eine Dienstleistung. Shyann Networks GmbH kann keine Gewährleistung für den Erfolg der eingesetzten Software übernehmen, sondern schuldet deren Überwachung und die fachgerechte Auswertung der Meldungen der Software.

6.2 Entstehen dem Kunden Schäden, weil Shyann Networks GmbH aufgrund von ihr zu vertretender Störungen, z.B. im Bereich der Telekommunikationsverbindung, zum Kunden ihre Leistungen nicht oder nicht rechtzeitig erbringen konnte, ist die Haftung beschränkt auf die Höhe des für Shyann Networks GmbH möglichen Rückgriffs gegen den jeweiligen Telekommunikationsdienstleistungsanbieter. Shyann Networks GmbH haftet nicht für Ereignisse, die nicht in ihrem Einflussbereich stehen.

6.3 Shyann Networks GmbH haftet für etwaige Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur, falls sie eine vertragswesentliche Pflicht, d.h. eine Pflicht, ohne deren Erfüllung der Vertragszweck nicht erreicht werden kann, schuldhaft in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt oder der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist. Die Haftungsbeschränkung gilt auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen von Shyann Networks GmbH.

6.4 Erfolgt die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht (s. § 6 Abs.3) nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich, so ist die Haftung von Shyann Networks GmbH auf solche typischen Schäden oder einen solchen typischen Schadensumfang begrenzt, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vernünftigerweise voraussehbar waren.

6.5 Die unbeschränkte Haftung von Shyann Networks GmbH bei Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit von Personen bleibt von vorstehenden Einschränkungen unberührt.

## 7. Datenschutz

Für den Schutz personenbezogener Daten des Kunden gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Datenschutz der Shyann Networks GmbH.



## 8. Schlussbestimmungen

8.1 Auf den vorliegenden Vertrag ist deutsches Recht anwendbar.

8.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist, soweit rechtlich zulässig, der Sitz von Shyann Networks GmbH, sofern der Kunde Unternehmer ist. Shyann Networks GmbH bleibt berechtigt, am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden Klage oder andere gerichtliche Verfahren zu erheben oder einzuleiten.

8.3 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Shyann Networks GmbH.

8.4 Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für eine Regelung, mit der diese Schriftform abbedungen wird.

8.5 Sollten einzelne Klauseln dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, soll die unwirksame Bedingung durch die Parteien durch eine wirksame ersetzt werden, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Das gilt auch für das Füllen von Lücken.

## 9. Mediationsklausel

Im Falle von Streitigkeiten mit einem nach den Grundsätzen der gerichtlichen Streitwertfestsetzung zu ermittelnden Streitwert von 10.000,00 € werden die Parteien zunächst versuchen, diese beizulegen.

