

Allgemeine Rahmenbedingungen Firstcom Europe AG

1. Lieferungen (allgemein)

1.1 Die Preise gelten bei Lieferung ohne Aufstellung oder Montage ab Werk ausschließlich Verpackung.
1.2 Falls besondere Maßnahmen und Aufwendungen zur Lieferung der angebotenen Hard- und Software in die Geschäftsräume erforderlich sind wie z. B. die Stellung von Kränen, Gerüsten, etc., sind diese vom Auftraggeber zu tragen.

2. Dienstleistungen (allgemein)

2.1 Der Auftraggeber wird den vom Firstcom Europe Beauftragten den Zugang zum Einsatzort ermöglichen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit Firstcom Europe und/oder etwaigen Erfüllungsgehilfen anhalten soweit zur Erbringung der Leistung erforderlich. Die technische Hilfeleistung muss gewährleisten, dass mit der Leistungserbringung unverzüglich nach Ankunft des Auftragnehmers begonnen und dies ohne Verzögerung d. h. kontinuierlich und durchgängig bis zur Abnahme durch den Auftraggeber durchgeführt werden kann. Bei Bedarf ist vom Kunden ein Zugang zum Netzwerk, auch aller Passwörter, sicherzustellen. Wartezeiten werden gemäß Firstcom Europe Preisliste zusätzlich in Rechnung gestellt.
2.2 Die Dienstleistungspreise enthalten keinerlei fremdhandwerkliche Arbeiten wie Starkstrom-, Maurer-, Schlosser-, Schreiner- und Gerüstbauarbeiten, das Öffnen und Schließen von abgehängten Decken, die Bearbeitung von Mobiliar, etc.
2.3 Es wird von normalen Arbeitsbedingungen und einer Arbeitshöhe von maximal vier (4) Meter ausgegangen. Gegebenenfalls benötigte Steighilfen und/oder Arbeitsplattformen nach geltendem UVV-Standard sind vom Auftraggeber beizustellen.
2.4 Unsere Dienstleistungspreise gelten für die Leistungserbringung innerhalb der Firstcom Europe Geschäftszeiten (siehe 13).
2.5 Reisezeit und Reisekosten sind nicht beinhaltet. Bei Arbeiten außerhalb der Firstcom Europe Geschäftszeit werden Zuschläge berechnet (siehe 13).
2.6 Zeiten für Abstimmung mit externen Dienstleistern des Auftraggebers werden gemäß Preisliste berechnet.

3. Installation von Kommunikationsservern (allgemein)

3.1 Installation erfolgt in vorhandenen, geeigneten Aufstellungsräumen (z. B. Lüftung, Klimatisierung) und an einer vorhandenen, entsprechend den Herstellervorgaben ausgelegten Stromversorgung. Die Stromversorgung für die Server, Netzwerkschalter und WAN-Router sollte im Unterbrechungsfall über USV-Systeme abgesichert sein.
3.2 Der Einbau von Servern und Gateways erfolgt in der Regel als Rackmontage. Die entsprechenden Netzwerkschränke sind kundenseitig fristgerecht zur Verfügung zu stellen. Umbauarbeiten in vorhandenen Netzwerkschränken werden separat in Rechnung gestellt.
3.3 Für Installationen, Inbetriebnahmen oder Konfigurationsleistungen an aktiven Systemkomponenten (z. B. Kommunikationsservern) wird vom Kunden eine kostenlose Remote-Zugriffsmöglichkeit zur Verfügung gestellt.

4. Installation von Endeinrichtungen (allgemein)

4.1 Installation erfolgt an einem vorhandenen, komplett verschalteten und dokumentierten Leitungsnetz mit installierten, frei zugänglichen Anschlussdosen.
4.2 Optional mit separater Berechnung erfolgen erforderliche Arbeiten, wie z. B. das Erweitern, Abfangen, Durchschalten von Adern im vorhandenen Netz, Qualitätsverbesserungen, Tischverkabelungen, Patchpanel sowie Patchkabel, Dokumentation der Verkabelung und der Portbelegung.

5. Installation von Kommunikationsservern, Endeinrichtungen und sonstige Komponenten zum Einsatz von SIP/ IP-Telefonie

5.1 Installation erfolgt an einem vorhandenen, für IP-Telefonie ausgelegten und konfigurierten (QoS) IP-Netz (LAN, WAN). Die Kundenerklärung VoIP ist im Auftragsfall verbindlich abzugeben. Optional mit separater Berechnung erfolgt Analyse, Auslegung und Konfiguration des IP- Netzes für den Einsatz von IP- Telefonie, Dokumentation.
5.2 Installation erfolgt an einer vorhandenen, für IP-Telefonie ausgelegten Stromversorgung (z. B. Power over Ethernet) am Installationsort. Optional mit separater Berechnung erfolgt Lieferung und Installation einer entsprechenden Stromversorgung für IP Telefone am Installationsort.

6. Installation von Applikationen

6.1 Durchgeführt wird die Installation auf vorhandenen, vollständig installierten und funktionsbereiten Servern (insbesondere des Betriebssystemes und weiterer Software, die zur Installation und Inbetriebnahme einer vertragsgegenständlichen Software erforderlich ist), deren Dimensionierung mindestens den Herstelleranforderungen entspricht.
6.2 Im Angebot enthalten ist die Installation von maximal einem (1) Beispiel-Client.

7. Installation von Wireless Basisstationen (DECT, IP-DECT, VoWLAN)

7.1 Es erfolgt die Installation an einer vorhandenen Kabelzuführung und Stromversorgung (falls erforderlich) und die Positionierung auf Basis von Erfahrungswerten/Positionen eines Altsystems (ohne Garantie einer einwandfreien Funktion bzgl. der Flächenabdeckung).
7.2 Optional mit separater Berechnung erfolgen vorbereitende Tätigkeiten (Kabelzuführung) sowie „Ausleuchtung“ des Gebäudes zur entsprechenden Positionierung für eine einwandfreie Funktion bzgl. der Flächenabdeckung.

8. Security

8.1 Sicherheitsmaßnahmen wie z. B. Antivirensoftware für die im Projekt eingesetzten Server werden kundenseitig zu Verfügung gestellt und konfiguriert. Updates werden den Erfordernissen entsprechend durchgeführt.
8.2 Entsprechenden Firewallports, die zur Kommunikation der Komponenten benötigt werden, sind kundenseitig einzurichten.

9. Demontage von Altsystemen

9.1 Die Demontage und Entsorgung von Altsystemen ist nicht im Angebotsumfang enthalten.
9.2 Optional wird die Demontage und Entsorgung mit separater Berechnung durch Firstcom Europe durchgeführt.

10. Schulung und Knowledge Transfer

10.1 Für anstehende Schulungsmaßnahmen werden kundenseitig Räumlichkeiten gestellt.
10.2 Für anstehende Schulungsmaßnahmen benötigte Präsentationsmittel wie z. B. Beamer, Flipchart werden kundenseitig gestellt.
10.3 Schulungen erfolgen an Multiplikatoren des Kunden, die für Schulungen der einzelnen Mitarbeiter/Abteilungen zuständig sind.

11. Abnahme

11.1 Der Auftraggeber bestätigt Firstcom Europe jede einzelne auf Basis dieses Vertrages erbrachte Leistung durch Abzeichnung des von Firstcom Europe vorgelegten Arbeitsnachweises. Er wird die erbrachte Leistung hiernach unverzüglich testen und die Abnahme erklären, wenn die Leistung einwandfrei erbracht wurde oder keine wesentlichen Mängel vorliegen. Festgestellte Mängel wird der Auftraggeber unverzüglich schriftlich rügen. Textform genügt diesem Schriftformerfordernis.
11.2 Hat der Auftraggeber die Abnahme binnen einer Frist von 14 Tagen nach Erbringung der jeweiligen Leistung noch nicht erklärt und auch keine Mängel geltend gemacht, gilt die Abnahme als erfolgt. Firstcom Europe weist den Auftraggeber auf die Bedeutung eines solchen Stillschweigens gesondert oder im Arbeitsnachweis hin.

12. Betriebsbedingungen

12.1 Der Auftraggeber wird Änderungen des Einsatzumfeldes/der Betriebsbedingungen sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände rechtzeitig schriftlich mitteilen. Textform genügt diesem Schriftformerfordernis.

13. Firstcom Europe Geschäftszeiten

Regelarbeitszeit

Mo – Do	08:00 bis 17:00 Uhr
Fr	08:00 bis 16:00 Uhr

Mehrarbeit außerhalb der Regelarbeitszeiten

Zuschläge 50%	Mo – Fr	06:00 bis 08:00 Uhr
	Mo – Do	17:00 bis 20:00 Uhr
	Fr	16:00 bis 20:00 Uhr
Zuschläge 100%	Mo – Fr	20:00 bis 06:00 Uhr
	Sa/So/Feiertag	00:00 bis 24:00 Uhr