



## **Ergänzenden Geschäftsbedingungen für Hard- & Softwarepflege**

### **1. Allgemeines**

**1.1** Es gelten unsere AGB für Lieferungen & Leistungen. Wird zwischen den Parteien vereinbart, dass wir Leistungen der Hard- und/oder Softwarepflege erbringen, so gelten zusätzlich die nachfolgenden ergänzenden Geschäftsbedingungen („EGB für Hard- & Softwarepflege“).

### **2. Vertragsgegenstand**

**2.1** Vertragsgegenstand ist die im Supportvertrag bezeichnete Hard- und/oder Standardsoftware.

### **3. Unsere Leistung, Allgemeines**

**3.1** Pflegeleistungen können wir von anfänglichen und regelmäßigen weiteren Wartungschecks abhängig machen. Soweit vertraglich nichts anderes vereinbart wird, bestimmen wir die Termine für die Wartungschecks im Jahresabstand nach unserem pflichtgemäßen Ermessen.

**3.2** Das vereinbarte Zeitkontingent wird nach unserem pflichtgemäßen Ermessen eingeteilt, soweit nicht bestimmte Zeiteile oder Fixtermine vereinbart sind.

**3.3** Gehört die Wiederherstellung von Daten bei Datenverlust, z.B. infolge Systemausfalls, zu unseren Leistungen, so beschränkt sich die Wiederherstellung auf die vom Besteller ordnungsgemäß gesicherten Daten.

**3.4** Wir können uns Dritter, z.B. der Hersteller von Hard- oder Software für die Erbringung unserer Leistungen bedienen.

### **4. Softwarepflege**

**4.1** Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für die Pflege von Standardsoftware dritter Hersteller, soweit im Supportvertrag nichts Abweichendes vereinbart ist.

**4.2** Die Softwarepflege bezieht sich nur auf die aktuelle Version der Software und setzt voraus, dass die ihm im Rahmen der Pflege gelieferten Updates installiert wurden. Ist das nicht der Fall, nehmen wir nach gesonderter Vereinbarung die notwendigen Aktualisierungen vor.

**4.3** Werden die Nutzungsrechte des Besteller an Software vertraglich erweitert, etwa durch Vermehrung der Lizenzen, so erstreckt sich die Pflege auch auf die entsprechenden Nutzungen.

**4.4** Wenn nichts anders vereinbart wird, sind wir nicht verpflichtet, aber berechtigt, Pflegeleistungen zu erbringen

- nach Eingriffen des Bestellers in den Quell- oder Objektcode der Software, es sei denn der Besteller legt dar und beweist im Streitfall, dass sich diese Eingriffe nicht auf die Pflegeleistung auswirken;
- Lieferung neuer Softwaremodule;
- Lieferung von Software, die vom Hersteller gesondert außerhalb seines mit uns vereinbarten oder allgemein erhältlichen Update-Service angeboten wird;
- Installation von Updates;
- Vor-Ort Unterstützung;
- Pflegeleistungen an veralteten Versionen der Software;
- Pflegeleistungen, die nach Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem, einem anderen Standort oder unter einem anderen Betriebssystem, als sie bei Erstinstallation bestanden haben oder in den Angaben des Herstellers zu den Anforderungen an Hardware, Betriebsumgebung und Betriebsvoraussetzungen oder im Supportvertrag angegeben sind;
- Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Bestellers in den Programmcode der Software;
- Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen oder anderer Hardware, die nicht Gegenstand des Pflegevertrages sind; das gilt auch insoweit, als die Zusammenarbeit durch unsere Pflegeleistungen beeinflusst oder beeinträchtigt wird.

**4.5** Werden besondere Reaktionszeiten vereinbart, so ist innerhalb der vereinbarten Frist mit der vereinbarten Leistung zu beginnen, sofern der Besteller hierfür die Voraussetzungen geschaffen hat.

### **5. Hardwarepflege**

**5.1** Soweit im Supportvertrag nichts Abweichendes bestimmt ist, gelten die nachfolgenden Bestimmungen.

**5.2** Die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit vertragsgegenständlicher Hardware, insbesondere bei Defekten, kann von uns durch Beauftragung der Hersteller oder unserer Lieferanten bewirkt werden.

**5.3** Die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit vertragsgegenständlicher Hardware erfolgt nach unserem pflichtgemäßen Ermessen durch kompletten Austausch oder Reparatur (gegebenenfalls unter Verwendung von Ersatzteilen). Austauschgeräte oder Ersatzteile sind stets Neuware, wenn nicht die Lieferung von Gebrauchtteilen vereinbart wird. Für die Lieferung von Austauschgeräten oder Ersatzteilen gelten unsere AGB für Lieferungen & Leistungen. Ersetzte Geräte oder Teile gehen in unser Eigentum über, es sei denn, der Besteller erklärt vor der Entfernung, dass er diese behalten will. Mängelansprüche des Bestellers bleiben unberührt.

**5.4** Wir sind berechtigt, die Lieferung von Hardware, insbesondere bei komplettem Austausch, oder Ersatzteilen von einer schriftlichen Bestellung abhängig zu machen, sofern dem Besteller kein Anspruch auf Nacherfüllung wegen Sachmängeln zusteht.

**5.5** Wird eine Wiederherstellungszeit vereinbart, hat der Besteller Anspruch auf Ersatzgeräte, wenn diese Zeit überschritten wird.

- Die nach unserem pflichtgemäßen Ermessen ausgewählten Ersatzgeräte stellen die wesentliche Funktion der vertragsgegenständlichen Hardware sicher
- Bestimmte Geräte oder Geräte bestimmter Hersteller oder Spezifikation sind nicht geschuldet.
- Die Wiederherstellungszeit gilt nicht und ein Anspruch auf Ersatzgerät ist ausgeschlossen, wenn die Reparatur durch äußere Einwirkungen (Hitze, Feuer, Wasser, Feuchtigkeit, mechanische Einwirkungen), grobe Fehlbedienung des Bestellers oder Verletzung der Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Bestellers erforderlich geworden oder verzögert worden ist. Wird unsere Leistung

durch Umstände, die der Besteller zu vertreten hat, verzögert, so verlängert sich die Wiederherstellungszeit entsprechend. Der Anspruch auf ein Ersatzgerät ist außerdem ausgeschlossen, wenn die Lebensdauer der Hardware deutlich überschritten ist.

**5.6** Unterhalten wir für den Besteller einen Ersatzgerätepool, so gelten folgende besondere Bestimmungen, wenn nichts anderes vereinbart ist:

- Poolgeräte sind Gebrauchtgeräte (mit Ausnahme der in Unterziffer 5 genannten Neugeräte) und stehen in unserem alleinigen Eigentum.
- Unsere Pflicht zur Lieferung eines Ersatzgeräts beschränkt sich auf die Poolgeräte.
- Das Austauschgerät tritt in die sachenrechtliche Stellung des ausgetauschten Geräts ein (Eigentum des Bestellers bzw. Fortwirken eines Eigentumsvorbehalts). Das ausgetauschte Gerät geht in unser Eigentum über. Der Besteller ist verpflichtet, uns unverzüglich zu informieren, wenn Gründe dem lastenfreien Eigentumserwerb am ausgetauschten Gerät entgegenstehen, insbesondere im Falle einer Sicherungsübereignung oder Pfändung durch Dritte.
- Abweichend von Ziffer 14.2 unserer AGB für Lieferungen & Leistungen stehen dem Besteller Ansprüche wegen Sachmängeln des Austauschgeräts in dem gleichen Umfang zu, wie sie ihm für das ausgetauschte Gerät zugestanden haben.
- Bei Erschöpfung des Pools werden wir den Besteller informieren. Die Parteien können die Erweiterung des Pools oder die Beschaffung eines Austauschgeräts vereinbaren.
- Nach Beendigung der Poolvereinbarung sind Geräte, die nach Vorstehen der Unterziffer 5 als Neugeräte in den Pool eingegangen sind, nach vollständiger Bezahlung an den Besteller herauszugeben und ihm zu übereignen. Alle anderen Poolgeräte bleiben ohne Wertausgleich in unserem Eigentum und Besitz und sind ggf. auf unsere Kosten zu entsorgen, wenn der Besteller nicht innerhalb von 2 Wochen auf eine entsprechende schriftliche Aufforderung erklärt, diese zum Zeitwert übernehmen zu wollen, wobei Aufwendungen des Bestellers für die Reparatur nach Vorstehender Unterziffer 5 angemessen in Abzug zu bringen sind.

**5.7** Nicht von der Hardwarepflege sind umfasst:

- Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Hardware mit anderen Computerprogrammen oder anderer Hardware, die nicht Gegenstand des Pflegevertrages sind; das gilt auch insoweit, als die Zusammenarbeit durch unsere Pflegeleistungen beeinflusst oder beeinträchtigt wird;
- Pflegeleistungen, die durch Einsatz der Hardware in einer anderen Betriebsumgebung oder mit anderer Software erforderlich werden, als sie im Supportvertrag oder in den Angaben des Herstellers zu den Anforderungen an Hardware, Betriebsumgebung und Betriebsvoraussetzungen enthalten sind;
- Beschaffung oder Installation von Software, soweit dies nicht vereinbart ist.

## **6. Störungsannahme**

**6.1** Wenn wir uns zur Vorhaltung einer Störungsannahme verpflichten, gelten die nachfolgenden Bestimmungen, soweit im Supportvertrag nicht Abweichendes vereinbart ist.

**6.2** Die Störungsannahme (Hotline) ist nur für ausgebildete und an der vertragsgegenständlichen Software oder Hardware geschulte Mitarbeiter des Bestellers für Problemfälle vorgesehen, die vom Besteller nicht mit eigenen Mitteln gelöst werden können. Sie kann von uns durch Dritte, insbesondere auch Hersteller oder Lieferanten geleistet werden.

**6.3** Die Hotline ist werktags (bei anderen als bundesweiten Feiertagen ist unser Sitz maßgeblich) von 9 - 17 Uhr besetzt. Erweiterte Zeiten können im Supportvertrag vereinbart werden. Ständige Erreichbarkeit wird nicht geschuldet, insbesondere sind Wartezeiten bei besetzter Leitung einzukalkulieren.

**6.4** Serviceanfragen können nach besonderer Vereinbarung auch schriftlich oder per E-Mail geäußert werden, sofern es sich nicht um eilbedürftige Anfragen handelt.

## **7. Mitwirkungspflichten und -obliegenheiten des Bestellers**

**7.1** Der Besteller sorgt dafür, dass die rechtlichen und technischen Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware bzw. die Nutzung der Software und die von uns zu erbringenden Pflegeleistungen bestehen, soweit wir die Schaffung oder Aufrechterhaltung dieser Voraussetzungen nicht vertraglich übernommen haben. Das gleiche gilt für die Beachtung datenschutzrechtlicher Bestimmungen.

**7.2** Der Besteller sorgt dafür, dass die vertragsgegenständliche Hardware nur zu den im Supportvertrag oder in den Angaben des Herstellers zugelassenen Einsatzbedingungen, insbesondere mit geeignetem Zubehör und Verbrauchsmaterial benutzt wird.

**7.3** Der Besteller sorgt dafür, dass sich die vertragsgegenständliche Software immer auf dem neuesten Stand befindet und alle Updates installiert sind, soweit wir dies nicht vertraglich übernommen haben.

**7.4** Der Besteller stellt den benötigten Speicherplatz für eingesetzte Software-Werkzeuge zur Verfügung.

**7.5** Erforderlichenfalls sind während der Pflegeleistungen andere Arbeiten mit dem Netzwerk bzw. der betroffenen Hard- oder Software einzustellen.

**7.6** Der Besteller sorgt dafür, dass vor Ort geschulte und mit der Software vertraute Mitarbeiter zur Verfügung stehen, um unseren Service-Mitarbeiter zu unterstützen und nach seinen Anweisungen selbst Wartungs- und Fehlerbehebungsmaßnahmen zu leisten. Die zuständigen Mitarbeiter des Bestellers müssen bevollmächtigt sein, den Besteller bei der Erteilung von Aufträgen an uns, die nicht von der Pflegeleistung umfasst sind, zu vertreten.

**7.7** Bei allen Anfragen des Bestellers ist das Problem möglichst detailliert und reproduzierbar zu beschreiben. Dabei sind gegebenenfalls von uns gestellte Hilfsmittel, wie etwa Checklisten zu verwenden.

**7.8** Bei Vor-Ort Leistungen sind alle vom Service betroffenen Hard- und Softwareprodukte unserem Mitarbeiter so zugänglich zu machen, dass dieser unmittelbar mit seiner Tätigkeit beginnen kann, insbesondere sind Verkabelungen und Anbauten zu entfernen und verdeckte Anschlüsse freizulegen.

**7.9** Der Besteller sorgt für eine regelmäßige, mindestens tägliche Sicherung aller Datenbestände, soweit nichts anderes vereinbart ist.

**7.10** Soweit wir Pflegeleistungen, z.B. Diagnose oder Fehlerbeseitigung, ganz oder teilweise durch Fernzugriff erbringen, wird der Besteller die nötigen und ihm zumutbaren Einrichtungen schaffen, insbesondere Leitungen, die uns einen Zugriff auf das Netzwerk des Bestellers ermöglichen und geeignetes Personal bereitstellen.

**7.11** Alle in unserem Eigentum stehenden Gegenstände, die dem Besteller überlassen werden, insbesondere Ersatzgeräte und Servicezwecken dienende Hilfsmittel wie Diagnosesoftware, Datenträger, Testgeräte, Wartungspläne, Handbücher und Softwaredokumentationen sind vom Besteller sorgfältig zu verwahren und uns auf Anforderung auszuhändigen. Hilfsmittel sind so zu verwahren, dass wir im Servicefall jederzeit Zugriff haben. Der Besteller wird alle Gegenstände, die in unserem Eigentum stehen, getrennt von seinem Eigentum aufbewahren und so kennzeichnen, dass unser Eigentum für jeden Dritten ohne weiteres erkennbar ist. Diese Gegenstände müssen für Dritte unzugänglich aufbewahrt werden. Wir sind berechtigt, die Einhaltung dieser Bestimmungen ein Besteller zu kontrollieren.

**7.12** Setzen wir vertragsgemäß Dritte, insbesondere Lieferanten oder Hersteller für die Leistungserbringung ein, so richten sich die Mitwirkungspflichten und -obliegenheiten des Bestellers nach den Vertrags- oder allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser Dritten. Dies gilt nicht, wenn dies dem Besteller nicht zumutbar ist oder die Bedingungen des Dritten individuellen Vereinbarungen zwischen uns und dem Besteller widersprechen. Die Vertrags- oder allgemeinen Geschäftsbedingungen der Dritten haben im Hinblick auf die Mitwirkungspflichten und -obliegenheiten Vorrang vor den vorstehenden Bestimmungen.

## **8. Nutzungsrechte**

**8.1** Ziffer 5 unserer AGB für Lieferungen & Leistungen gilt auch für Lieferungen und Leistungen im Rahmen der Pflege, insbesondere für Updates.

**8.2** Soweit sich aus den gemäß vorstehender Ziffer 1 geltenden Nutzungsbedingungen nichts abweichendes ergibt, erlischt das Nutzungsrecht des Kunden an einer Version der Software mit Lieferung des Updates. Die Datenträger mit veralteten Versionen sind an uns zurückzugeben und alle im System des Bestellers gespeicherten veralteten Versionen zu löschen.

## **9. Vergütung**

**9.1** Die Gebühren für Pflegeleistungen richten sich nach dem Supportvertrag und sind für den vereinbarten Zeitraum jeweils im Voraus zu bezahlen.

**9.2** Eine Rückvergütung nicht verbrauchter Leistungen findet nicht statt, es sei denn, dem Besteller steht nach diesen Bedingungen oder gesetzlich ein entsprechender Anspruch zu.

**9.3** Für die Wartungschecks sind, wenn nichts anderes vereinbart wird, unsere Listenpreise, hilfsweise unsere üblichen Preise maßgeblich.

**9.4** Leistungen, die nicht als Pflegeleistungen geschuldet sind, aber zu denen wir berechtigt sind oder die vom Besteller beauftragt werden, sind zusätzlich nach den vereinbarten, hilfsweise unseren üblichen Sätzen zu vergüten.

**9.5** Werden unsere nach dem Supportvertrag zu erbringenden Leistungen während der Laufzeit dieses Vertrages erweitert, z.B. die Nutzungsrechte des Besteller an Software erweitert, weitere Hardware oder Software in die Pflege aufgenommen, so wird die Vergütung angepasst. Soweit nichts anderes vereinbart ist, gelten für die Erweiterungen unsere bei Erweiterung gültigen Preise.

**9.6** In der Vergütung sind nur die Arbeitszeit und Datenträger bei Lieferung von Updates enthalten. Ersatzteile, Material (z.B. Kabel, Stecker, Speichermedien, Verbrauchsmaterial, wie etwa Papier, Toner und Druckköpfe), Zubehör und andere Lieferungen erfolgen gegen gesonderte Vergütung zu unseren Listenpreisen, hilfsweise unseren üblichen Preisen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Wird vereinbart, dass Ersatzteile ohne Berechnung geliefert werden, so ist eine Obergrenze festzulegen. Wird die Obergrenze, berechnet nach unseren üblichen Preisen überschritten, so gilt der vorstehende Satz 1.

**9.7** Spesen, insbesondere Reise- und Unterbringungskosten unserer Mitarbeiter oder dritter Leistungserbringer, Aufwendungen für erforderliche kostenpflichtige Leistungen von Herstellern oder Lieferanten, wie insbesondere kostenpflichtige Anfragen, Patches, sonstige Software sowie deren Lieferung, Installation und Schulung durch uns sind auf Nachweis, sonst nach unseren üblichen Sätzen zu erstatten. Wird vereinbart, dass Reisekosten ohne Berechnung bleiben, so ist eine Obergrenze festzulegen. Wird die Obergrenze, berechnet nach unseren üblichen Sätzen überschritten, so gilt der vorstehende Satz 1.

**9.8** Im übrigen gilt Ziffer 6 unserer AGB für Lieferungen & Leistungen.

## **10. Laufzeit**

**10.1** Die Laufzeit richtet sich nach dem Supportvertrag. Der Vertrag verlängert sich um jeweils ein Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende eines jeden Jahres gekündigt wird, wenn nichts anderes vereinbart ist.

**10.2** Das Recht zu fristloser Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtiger Grund für uns gilt insbesondere

- Verzug des Besteller mit einer Zahlung ganz oder teilweise von mehr als 30 Tagen,
- der Besteller hat die Regelungen zum Nutzungsrecht verletzt,
- der Besteller stellt Eigenantrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens, die Eröffnung des Insolvenzverfahrens oder deren Ablehnung mangels Masse
- der Hersteller der Hardware oder Software stellt die Wartung oder Ersatzteilhaltung der vertragsgegenständlichen Hard- oder Software ein und die Fortsetzung des Vertrages ist uns deshalb nicht zumutbar.

**10.3** Die Kündigungserklärung bedarf der Schriftform.

(Stand: 01.08.2012)