

§ 1 Geltungsbereich dieser AGB

- (I) Sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, erfolgen alle Wartungsleistungen von uns ausschließlich aufgrund dieser Allgemeinen Wartungsbedingungen. Sie sind Bestandteil aller Verträge, die wir mit unseren Vertragspartnern (nachfolgend „Kunden“ genannt) über die von uns angebotenen Wartungsleistungen schließen.
- (II) Diese Bedingungen gelten auch für alle zukünftigen Wartungsleistungen für den Kunden, selbst wenn ihre Einbeziehung nicht nochmals gesondert vereinbart wird.
- (III) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn ihr Geltung im Einzelfall nicht gesondert widersprechen. Selbst wenn wir auf ein Schreiben Bezug nehmen, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.
- (IV) Sollte der Kunde hiermit nicht einverstanden sein, hat er der Geltung dieser Bedingungen unverzüglich schriftlich und ausdrücklich zu widersprechen.

§ 2 Vertragsschluss

- (I) Unsere Angebote („Quotes“) sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind oder eine bestimmte Annahmefrist enthalten. Durch die Bestellung unterbreitet der Kunde uns ein Angebot, welches wir durch Bestätigung derselben annehmen. Bestellungen oder Aufträge können wir innerhalb von vierzehn Tagen nach Zugang annehmen.
- (II) Tritt der Kunde unberechtigt von einer Bestellung zurück, können wir zur Kompensation der entstandenen Kosten und des entgangenen Gewinns unbeschadet der Möglichkeit, weiteren Schadensersatz geltend zu machen, 10% des Auftragswertes als Stornogeühr verlangen. Die Kosten für eventuell beim Hersteller bereits bestellten und nicht mehr stornierbaren Service trägt der Kunde in vollem Umfang.
- (III) Hat der Kunde erweiterte Austauschservices gebucht, erhält er eine „Service Ready“-Meldung, sobald die zugesicherten Austauschzeiten eingehalten werden können.

§ 3 Leistungsumfang

- (I) Der Umfang unserer Wartungsleistungen ergibt sich aus dem jeweiligen Serviceschein in Verbindung mit der Definition Service und Support, die dem Serviceschein als Anlage beiliegt. Im Konfliktfall gehen die Regelungen des Servicescheins denen der Definition Service und Support vor.
- (II) Im Serviceschein wird festgelegt, welche Leistungsmodul für einzelne Vertragsgeräte zu erbringen sind. Folgende Module stehen zur Verfügung:

1. Hotline-Unterstützung (siehe § 8);
2. Remote-Unterstützung (siehe § 9);
3. Hardware Austausch/Onsite Service (siehe § 10);
4. Software-Update Service (siehe § 11).

- (III) Die von diesen Modulen umfassten Leistungen sind, sofern sie für die einzelnen Vertragsgeräte gebucht wurden, von der Vergütungspauschale umfasst.
- (IV) Auf Wunsch erbringen wir auf Basis separater Vereinbarung und Vergütung zusätzlich nachfolgende Leistungen:

1. Installation/Konfiguration neuer Hardwarekomponenten;
2. Integration neuer Hardwarekomponenten in die bestehende Systemumgebung;
3. Über Instandsetzungsarbeiten hinausgehende Onsite-Unterstützung;
4. Schulung;
5. Systemerweiterungsberatung und Hardware-Upgrades.

§ 4 Vertragsdauer und Kündigung

- (I) Die Laufzeit des Wartungsvertrags wird in dem Serviceschein festgehalten, beträgt jedoch mindestens ein Jahr. Danach verlängert sich die Laufzeit jeweils um ein weiteres Jahr, wenn der Serviceschein nicht 3 (drei) Monate vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit von einer der Parteien schriftlich gekündigt wird.
- (II) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Wartungsvertrages aus wichtigem Grund oder wegen schwerwiegender Vertragsverletzung bleibt unberührt. Als wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung gilt insbesondere:

1. unsererseits:
 - a) der wiederholte Zahlungsverzug des Kunden;
 - b) der Zahlungsverzug des Kunden mit mindestens zwei aufeinanderfolgenden Wartungspauschalen;
 - c) die drohende Zahlungsunfähigkeit oder Überschuldung des Kunden und/oder die Eröffnung des Insolvenz- oder Vergleichsverfahrens;
 - d) wiederholte ungenehmigte oder unangekündigte substantielle Veränderungen der Vertragsgeräte durch den Kunden;
 - e) die trotz Abmahnung erfolgende, wiederholte Verletzung oder verzögerte Beibringung der Mitwirkungspflichten gemäß § 13 dieser Bedingungen durch den Kunden;
 - f) die Verletzung offensichtlicher Geheimhaltungs- oder Betriebssicherheitsinteressen durch den Kunden;
2. auf Seiten des Kunden:

- a) die wiederholt mangelhafte Leistungserbringung unsererseits, die zu Störungen und/oder Fehlern der Prio 1 oder 2 führt;
- b) die wiederholte Nichterbringung geschuldeter Leistungen trotz Mahnung und Fristsetzung durch den Kunden.

§ 5 Leistungsvoraussetzungen

- (I) Wir sind nur zur Übernahme der Wartung für Geräte verpflichtet, die sich in technisch einwandfreiem Zustand befinden und an einem geeigneten Betriebsort aufgestellt sind. Als technisch einwandfrei gilt das Gerät, wenn es von Anbeginn seiner Inbetriebnahme ohne Unterbrechung bei uns und/oder beim Hersteller unter Wartung gewesen ist und nur mit Einwilligung von uns und/oder dem Hersteller verändert oder an einen anderen Aufstellungsort verbracht worden ist. Sind diese Voraussetzungen nicht gegeben, können wir die eigene Leistung davon abhängig machen, dass der Kunde die anfallenden Kosten für eine Wiederaufnahme der Wartung und eine eventuell erforderliche Prüfung der Hardware durch den Hersteller oder uns übernimmt.
- (II) Von uns gelieferte Produkte gelten als technisch einwandfrei im Sinne dieser Vorschrift.

§ 6 Leistungsort

- (I) Leistungsort für die Wartung der Vertragsgeräte vor Ort ist die im Serviceschein genannte Betriebsstätte des Kunden und der dort angegebene Installationsort.
- (II) Für die Umsetzung der Geräte ist unsere vorherige Zustimmung erforderlich. Sollte eine Umsetzung der Geräte an einen anderen als den im Serviceschein genannten Leistungsort erforderlich werden, teilt der Kunde uns dies spätestens eine Woche vorher schriftlich mit. In diesem Fall werden wir die Wartung unverändert fortsetzen, wenn damit kein erhöhter Aufwand verbunden ist, also z.B. der neue Aufstellungsort innerhalb eines Gebietes liegt, in dem wir bereits gleichartige Geräte betreuen. Beeinflusst die Umsetzung den Aufwand für die Erbringung der Leistung, so sind wir berechtigt, die Zustimmung zur Umsetzung der Geräte an einen anderen als den ursprünglich vereinbarten Leistungsort von der Zahlung einer den veränderten Verhältnissen angemessenen Vergütung abhängig zu machen. Sofern eine Ersatzteilbevorratung vereinbart wurde, erhält der Kunde nach erfolgter Umlagerung der Ersatzteile eine „Service Ready“-Meldung.
- (III) Führt die Umsetzung zu einem für uns unzumutbaren, zusätzlichen Aufwand, werden wir die Zustimmung hierzu rechtzeitig vorher schriftlich verweigern. Unsere Verpflichtung zur Wartung der von der Umsetzung betroffenen Vertragsgeräte endet in diesem Fall mit dem Tag der Umsetzung; der Kunde bleibt bis zum Vertragsende zur Zahlung der Vergütung verpflichtet.

§ 7 Veränderungen des Leistungsumfanges

- (I) Die Einbeziehung weiterer Geräte im Falle späterer Systemerweiterungen in den Leistungsumfang ist durch Abschluss weiterer Servicescheine möglich, die die betroffenen Vertragsgeräte, die Service-Optionen je Vertragsgerät, die Laufzeit der Services und die vereinbarte Vergütungspauschale festhalten.
- (II) Eine Verringerung der unter Wartung befindlichen Vertragsgeräte ist nur zum Ablauf der in den jeweiligen Servicescheinen angegebenen Servicelaufzeiten möglich.

§ 8 Modul Hotline – XTAC

- (I) Mit dem Xantaro Technical Assistance Center (nachfolgend „XTAC“) steht dem Kunden eine 24x7 erreichbare, technisch hochqualifizierte Hotline zur Seite, die fernmündliche oder -schriftliche Fehlermeldungen entgegennimmt und den Kunden bei der Behebung von Störungen unterstützt. Daneben ist das XTAC die zentrale Anlaufstelle des Kunden für alle weiteren Serviceleistungen. Details zum Ticket-System und Kontaktinformationen sind der Definition für Service und Support zu entnehmen.
- (II) Die reibungslose Bearbeitung von Störungen setzt voraus, dass der Mitarbeiter, der die Störung meldet, über ausreichende Fachkenntnis verfügen. Der Kunde hat auftretende Fehler so präzise wie möglich zu beschreiben und die herstellereigenen Systeminformationen zu liefern. Sollte die Fehlerbeschreibung nicht ausreichend sein, werden wir den Kunden auf die Mängel der Fehlerbeschreibung hinweisen. Entsteht uns dadurch ein nicht nur unerheblicher Mehraufwand, dass das XTAC von Mitarbeitern des Kunden angerufen wird, die nicht über die notwendige Fachkenntnis verfügen, so sind wir berechtigt, den durch die fehlende Qualifikation des Mitarbeiters entstandenen Mehraufwand zu berechnen.
- (III) Wir behalten uns vor, Leistungen und Auskünfte der Hotline, die sich auf andere als die Vertragsgeräte beziehen, zu den jeweils gültigen Konditionen zu berechnen.
- (IV) Auf Wunsch und gegen gesonderte Vergütung können wir auch die allgemeine Beratung des Kunden und deren Mitarbeiter übernehmen. Die Beratung umfasst die Konfiguration, Installation und Handhabung der Vertragsgeräte.
- (V) Prio 1 und Prio 2 Störungen sind, um die Einhaltung der Reaktionszeiten zu gewährleisten, vom Kunden telefonisch zu melden. Die Prioritätenkategorien sowie die dazugehörigen Reaktions- und sonstige Zeiten sind der Definition Service und Support zu entnehmen.

§ 9 Modul Remote Support

Remote Support umfasst den Fernzugriff für Diagnose und Wartung. Sofern der Remote Support (Anschluss des Kunden an unsere Ferndiagnose und -wartungseinrichtungen) nicht über existierende, sichere IP-Verbindungen (ssh o.ä.) erfolgen

kann, teilen wir die für die Installation der dann erforderlichen technischen Einrichtungen entstehenden Kosten dem Kunden auf Anfrage mit und führen den Anschluss auf Basis separater Beauftragung und Berechnung nach.

§ 10 Hardware Austausch/Onsite Service

- (I) Stellt sich im Rahmen der Casebearbeitung heraus, dass der Fehler auf eine defekte Hardwarekomponente zurückzuführen ist, wird je nach vereinbartem Servicelevel
 1. ein Ersatzgerät bestellt und geliefert, nachdem das defekte Gerät eingeschickt wurde;
 2. ein Ersatzgerät kostenfrei innerhalb des im Serviceschein vereinbarten Zeitrahmens von uns geliefert (Advanced Replacement), oder
 3. innerhalb der zugesicherten Zeit der Austausch von einem Techniker vor Ort vorgenommen (Onsite Service).
- (II) Der Kunde ist für die Rücksendung des defekten Gerätes an uns auf eigene Kosten und insoweit für dessen fachgerechte Verpackung verantwortlich. Der Gefahrgüterübergang erfolgt mit Übergabe oder Zustellung des Gerätes an uns.
- (III) Advanced Replacement und Onsite Service erfordern die ausreichende Bestückung unserer Pooling-Lager bzw. die Rückversicherung durch Herstellerservices. Zugesicherte Austauschzeiten können daher erst dann verbindlich eingehalten werden, wenn diese Voraussetzungen geschaffen sind. Sofern der Kunde diese Services bucht, werden wir unverzüglich alle notwendigen Maßnahmen treffen, um die schnellstmögliche Aufnahme dieser Services sicherzustellen. Sobald erweiterte Austauschservices verfügbar sind, erhält der Kunde von uns eine „Service Ready“-Meldung.
- (IV) Bis zur „Service Ready“-Meldung werden wir zur Beseitigung von eventuellen Servicefällen trotz fehlender vollumfänglicher Verfügbarkeit des Services alle erforderlichen und zumutbaren Maßnahmen treffen, um die zugesicherten Zeiten einzuhalten. Ansprüche, die aus einer Überschreitung der entsprechenden Zeiten vor der „Service Ready“-Meldung resultieren, kann der Kunde jedoch nicht geltend machen.
- (V) Wird ein Gerät ausgetauscht, an dem Rechte unsererseits (z.B. Sicherungseigentum) bestehen, so tritt das Austauschgerät mit dem Austausch an die Stelle des defekten Geräts, alle Rechte an dem defekten Gerät bestehen an dem Austauschgerät unverändert fort.

§ 11 Modul Software Update Service

- (I) Im Rahmen dieses Moduls stellen wir dem Kunden vom Hersteller freigegebene und in der Herstellerwartung enthaltene Software-Updates oder -Upgrades inklusive der dazugehörigen Dokumentation zum kostenlosen Download bereit, sofern diese herstellerseitig ebenfalls kostenlos sind. Sind Software-Updates oder -Upgrades mit erweitertem Funktionsumfang herstellerseitig nur gegen Aufpreis erhältlich, so kann der Kunde diese Software von uns erwerben.
- (II) Gelieferte Software unterliegt den Bedingungen der jeweiligen Software License des Herstellers. Diese Lizenzbedingungen liegen den jeweiligen Software-Produkten bei und sind zusätzlich bei dem Hersteller oder uns abrufbar. Wir können dem Kunden keine weitergehenden Rechte einräumen, als durch die Software License des Herstellers gewährt werden.
- (III) Die im Rahmen eines Updates gelieferte Software ersetzt die auszutauschende Software. Insbesondere bleibt die Lizenz der aktualisierten Software auf die jeweilige Seriennummer des Gerätes beschränkt.
- (IV) Schaden, der uns durch den Einsatz von Software entgegen der Lizenzbestimmungen des Herstellers entsteht, ist von dem Kunden zu ersetzen.
- (V) Für die Installation der Software-Updates ist der Kunde selbst verantwortlich. Auf Wunsch und gegen gesonderte Vergütung können wir den Kunden bei der Einbringung der Software unterstützen.
- (VI) Die Wartungsleistungen sind davon abhängig, dass auf den Vertragsgeräten vom Hersteller unterstützte Versionen der Software installiert sind. Wir informieren den Kunden regelmäßig über die herstellerseitig unterstützten Software-Versionen, sofern der Kunde diesen Zugriff auf Herstellerinformationen nicht hat.

§ 12 Nicht umfasste Leistungen

- (I) Folgende Leistungen sind vom Umfang der Wartungspauschale nicht erfasst:
 1. Installationsarbeiten von neuen Geräten sowie Erweiterung oder Umrüstung bestehender Geräte;
 2. Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden, die bei anderen als den Vertragsgeräten auftreten;
 3. Veränderungen an der Systemsoftware, die Bereitstellung von Bugfixes oder Software Patches ist dem Hersteller vorbehalten;
 4. Eine Generalüberholung oder Erneuerung der Anlage;
 5. Arbeiten, die Folge der Verbringung der Vertragsgegenstände an einen anderen als bei Vertragsschluss bestehenden Aufstellungsort notwendig werden;
 6. Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigem Gebrauch) seitens anderer Personen als unseren Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen hervorgerufen werden;
 7. Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden, die von anderen Personen als unseren Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen auf sonstige Weise grob

* In vollem Umfang erst ab „Service Ready“-Meldung

- fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden;
8. Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden, die infolge der Verwendung von nicht von uns empfohlener, gelieferter und aktueller Software oder von nicht von uns bezogenem Zubehör auftreten, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Störung nicht auf die Verwendung der vorgenannten Software oder Produkte zurückzuführen ist;
 9. Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden durch höhere Gewalt oder sonstige unvorhergesehene Ereignisse wie Blitzschlag, Energieversorgungsschwierigkeiten;

(II) Um eine optimale Betreuung zu gewährleisten, werden wir im Störfall auf Anfrage des Kunden – sofern zumutbar – unverzüglich mit der Leistungserbringung beginnen, auch wenn im Einzelfall die vom Kunden gewünschte Leistung von der vereinbarten pauschalen Vergütung nicht gedeckt sein sollte. Wir sind berechtigt, die erbrachten Leistungen hierfür separat gemäß § 15 (III) in Rechnung zu stellen. Auf die gesonderte Vergütungspflichtigkeit der übernommenen Tätigkeit weisen wir den Kunden hin, sobald erkennbar wird, dass die jeweilige Leistung nicht von der Pauschale abgedeckt ist.

§ 13 Mitwirkungspflichten des Kunden

(I) Der Kunde wird uns bei der Erbringung der vertragsgenständlichen Leistungen soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich unterstützen. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere zu folgenden Mitwirkungsleistungen:

1. Der Kunde wird während der gesamten Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der zur Inanspruchnahme zusätzlicher Leistungen und zur Kommunikation mit uns berechtigt ist und alle für die Zwecke der Durchführung des Wartungsvertrags erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
2. Der Kunde ist für die mindestens arbeitstägliches Sicherung des gesamten Datenbestandes einschließlich Konfigurationsdaten verantwortlich. Im Falle von durchzuführenden Instandsetzungs- und -haltungsmaßnahmen wird der Kunde darüber hinaus den gesamten Datenbestand vor Beginn der Arbeiten komplett sichern.
3. Der Kunde wird uns bei Fehlern unverzüglich durch qualifiziertes Fachpersonal informieren, die aufgetretenen Symptome sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und Störungen einschließlich dazugehöriger Daten und Speicherinhalte melden.
4. Der Kunde wird Änderungen der Betriebsbedingungen sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände rechtzeitig schriftlich mitteilen.
5. Der Kunde wird, soweit nötig, unseren Beauftragten den Zugang zum Einsatzort ermöglichen und eigene Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit uns und/oder etwaigen Erfüllungsgehilfen anhalten, soweit zur Erbringung der Leistung erforderlich. Die technische Hilfeleistung des Kunden muss gewährleistet, dass mit der Leistungserbringung unverzüglich nach Ankunft unserer Mitarbeiter begonnen und diese ohne Verzögerung bis zur Abnahme durch den Kunden durchgeführt werden kann.
6. Der Kunde wird unsere Anweisungen hinsichtlich der Systembedienung bzw. Vorschläge zur Fehlersuche und -behebung ausführen.
7. Der Kunde stellt erforderliche Arbeits- und Aufenthaltsräume (einschließlich sanitärer Einrichtungen), Heizung, Beleuchtung, Betriebskraft, Wasser einschließlich der erforderlichen Anschlüsse bereit.
8. Der Kunde wird im Bedarfsfall eine Gelegenheit zur geschützten Lagerung von Materialien in Nähe der Arbeitsstätte kostenlos zur Verfügung stellen.
9. Gelten für den Betrieb des Kunden oder den Aufstellungsort der Geräte einschließlich der stationären Verbindungen besondere Sicherheitsauflagen, wie z.B. die Durchführung der Arbeiten unter Hilfestellung eines zweiten Mannes, so wird der Kunde rechtzeitig und ohne Mehraufwand für uns die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung schaffen.

(II) Kann eine Instandsetzungsmaßnahme aus im Verantwortungsbereich des Kunden liegenden Gründen nicht oder nur verspätet durchgeführt werden, insbesondere weil:

1. die obengenannten Pflichten des Kunden nicht oder nicht rechtzeitig erbracht wurden oder
2. der durch den Kunden gemeldete Fehler bei der Vor-Ort-Inspektion tatsächlich nicht aufgetreten ist oder der Kunde einen vereinbarten Termin versäumt hat,
- 3.

sind wir berechtigt, dem Kunden den hierdurch nachweislich entstandenen Aufwand (Fehlersuche/gleich Arbeitszeit) in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, in diesem Fall weitere Ansprüche wegen verspäteter Leistung geltend zu machen.

§ 14 Abnahme

(I) Soweit eine Vergütung nach Arbeitszeit erfolgt, bestätigt uns der Kunde jede einzelne erbrachte Leistung durch Abzeichnung unserer Arbeitsnachweise.

(II) Der Kunde wird jede erbrachte Leistung unverzüglich testen und die Abnahme erklären, wenn die Leistung einwandfrei erbracht wurde oder keine wesentlichen Mängel vorliegen. Festgestellte Mängel wird der Kunde unverzüglich schriftlich rügen.

(III) Hat der Kunde die Abnahme binnen einer Frist von 2 (zwei) Wochen nach Erbringung der jeweiligen Leistung noch nicht erklärt und auch keine Mängel geltend gemacht, gilt die

Abnahme als erfolgt. Sofern es sich um nicht von der Vergütungspauschale erfasste Leistungen handelt, weisen wir den Kunden auf die Bedeutung eines solchen Stillschweigens gesondert oder im Arbeitsnachweis hin.

§ 15 Vergütung

(I) Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Sie sind für jeden 12-Monatszeitraum innerhalb von 10 (zehn) Tagen nach Rechnungsstellung ohne jeden Abzug fällig.

(II) Wir sind berechtigt, die im Serviceschein festgelegte Wartungspauschale jährlich zum Ablauf jedes Wartungsjahres entsprechend der kosten- und tarifmäßigen Entwicklung anzupassen. Eine solche Anpassung werden wir dem Kunden drei Monate vor Ablauf des Wartungsjahres schriftlich anzeigen. Im Fall einer Erhöhung um mehr als 5% ist der Kunde berechtigt, den betroffenen Serviceschein abweichend von § 4 (I) mit einer Frist von einem Monat zum Ende des aktiven Wartungsjahres und Beginn des neuen Wartungsjahres zu kündigen.

(III) Alle nach vorstehender Vereinbarung auf Aufwandsbasis abzurechnenden Leistungen werden nach unseren dann gültigen allgemeinen Stunden-, Tages- und Spensätzen abgerechnet. Etwas anderes gilt nur, wenn die Parteien durch separate Vereinbarung ausdrücklich andere Stunden-, Tages- und Spensätze vereinbaren.

(IV) Gegenstand separater Vergütung auf Basis handelsüblicher Verkaufspreise sind:

1. Lieferung und Austausch von Verbrauchs-, Verschleiß- und Ersatzteilen;
2. Telekommunikations- und sonstige, in Zusammenhang mit Instandhaltungsmaßnahmen anfallende besondere Kosten, die nicht durch Beistellungen des Kunden abgedeckt werden konnten.

(V) Der Kunde ist zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts oder zur Aufrechnung nur insoweit berechtigt, als die zugrunde liegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.

§ 16 Ansprüche bei mangelhafter Leistung

(I) Gewährleistungsansprüche, die der Kunde aufgrund des Erwerbs von Vertragsgeräten gegen uns hat, werden durch diese Bedingungen nicht berührt – sie unterliegen, soweit nicht abweichend vereinbart, unseren allgemeinen Lieferbedingungen.

(II) Wir gewährleisten, dass die erbrachten Leistungen nicht mit Sachmängeln behaftet sind, es sei denn, es handelt sich um einen unerheblichen Mangel. Unerhebliche Mängel wird uns der Kunde anzeigen; diese werden im Rahmen der nächsten Instandsetzungsmaßnahme beseitigt.

(III) Ist eine nach diesem Vertrag zu erbringende Leistung mangelhaft, so sind wir zur Nacherfüllung verpflichtet; diese kann durch Überlassung einer Ersatz- oder Umgehungslösung erfolgen. Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde nach Setzung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist, die uns wenigstens zwei Nacherfüllungsversuche ermöglicht, die Wartungspauschale mindern. Zur Kündigung des Vertrages insgesamt ist der Kunde nur berechtigt, wenn die fehlerhafte Leistung oder die erfolglose Fehlerbeseitigung die Betriebsfähigkeit der Vertragsgeräte vollständig oder wesentlich einschränkt, also die Störung bei erstmaligem Auftreten gemäß der Definition Service & Support als Prio 1 Störung einzuordnen gewesen wäre oder aber mehrere Prio 2 Störungen vorliegen würden. Weitergehende gesetzliche Rechte des Kunden bleiben unberührt.

(IV) Soweit wir eine Umgehungslösung zur Verfügung stellen, gilt die erbrachte Leistung nicht als mangelhaft; in diesem Zusammenhang sind wir auch berechtigt, Veränderungen an der Konfiguration der Vertragsgeräte vorzunehmen, wenn und soweit die Betriebsfähigkeit der Vertragsgeräte einzeln oder insgesamt dadurch nicht beeinträchtigt wird.

(V) Der Kunde ist nicht berechtigt, Ersatz für Aufwendungen einer selbst durchgeführten Fehlerbeseitigung zu verlangen.

(VI) Die vorstehenden Ansprüche erlöschen, wenn der Kunde oder Dritte an den Vertragsgeräten Änderungen vornehmen, denen wir vorher nicht ausdrücklich zugestimmt haben. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der Kunde nachweist, dass auftauchende Fehler oder Störungen nicht auf die Veränderungen zurückzuführen sind und dass diese die Fehleridentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.

(VII) Die vorstehenden Ansprüche erlöschen auch, wenn der Kunde erbrachte Leistungen nicht unverzüglich testet und dabei auftauchende oder erkennbare Fehler nicht unverzüglich meldet und beschreibt.

(VIII) Die Verjährungsfrist für vorstehende Ansprüche beträgt 12 Monate ab Abnahme der jeweiligen Leistung, spätestens aber 6 Monate nach Vertragsbeendigung.

(IX) Gewährleistungsansprüche des Kunden aufgrund der den Vertragsgeräten zugrundeliegenden Vertragsbeziehungen mit Geräteherstellern und -lieferanten tritt der Kunde hiermit an uns ab. Wir nehmen die Abtretung hiermit an. Können wir solche Gewährleistungsansprüche erfolgreich durchsetzen, berechtigt dies den Kunden nicht dazu, Abschlüsse von der vereinbarten Wartungspauschale vorzunehmen.

§ 17 Haftung

(I) Für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch Xantaro, ihre gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten herbeigeführt werden, haften wir unbeschränkt.

(II) Für Schäden, die von einfachen Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt werden, haften wir begrenzt auf vertragstypische Schäden, maximal aber bis zu der im jeweiligen Serviceschein definierten Jahreswartungssumme für jeden einzelnen Schadensfall.

summe für jeden einzelnen Schadensfall.

(III) Die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden durch die Verletzung einer Hauptpflicht oder Kardinalpflicht ist auf den vertragstypischen Schaden begrenzt, maximal aber bis zur Hälfte der im jeweiligen Serviceschein definierten Jahreswartungssumme für jeden einzelnen Schadensfall. Die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden durch die Verletzung sonstiger Pflichten ist ausgeschlossen.

(IV) Soweit die Haftung durch die vorstehenden Vorschriften summenmäßig begrenzt ist, haften wir bis zu einem Gesamtbetrag von 1 Million € pro Jahr.

(V) Der Kunde ist für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Bei einem von uns verschuldeten Datenverlust haften wir deshalb der Höhe nach begrenzt auf die Kosten, die bei ordnungsgemäßer Sicherung der Daten durch den Kunden entstanden wären, insbesondere die Kosten der Vervielfältigung der Daten von dem Kunden zu erstellenden Sicherheitskopien und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten verloren gegangen wären.

(VI) Soweit wir technische Auskünfte geben oder beratend tätig werden und diese Auskünfte oder Beratung nicht zu dem von uns geschuldeten, vertraglich vereinbarten Leistungsumfang gehören, geschieht dies unentgeltlich und unter Ausschluss jeglicher Haftung.

(VII) Ansprüche wegen der Verletzung von nicht vertragswesentlichen Pflichten verjähren in zwei Jahren von ihrer Entstehung.

(VIII) „Vertragstypisch“ im Sinne von (II) und (III) sind Schäden, die wir bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen haben oder unter Berücksichtigung der Umstände, die uns bekannt waren oder die wir hätten kennen müssen, bei Anwendung verkehrsbüherer Sorgfalt hätten voraussehen müssen.

(IX) „Vertragswesentlich“ im Sinne von (III) und (VII) sind die Verpflichtung zur rechtzeitigen, mängelfreien Leistung sowie Beratungs-, Schutz- und Obhutspflichten, die dem Kunden die vertragsgemäße Verwendung des Liefergegenstands ermöglichen sollen oder den Schutz von Leib oder Leben von Personal des Kunden oder Dritten oder des Eigentums des Kunden vor erheblichen Schäden bezwecken.

(X) Die Haftung für Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

§ 18 Vertraulichkeit

(I) Die Parteien verpflichten sich, über alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag zur Kenntnis gelangten vertraulichen Informationen, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der anderen Partei, strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerfen. In Zweifelsfällen ist die jeweilige Partei verpflichtet, die andere Partei vor einer Weitergabe um Zustimmung zu bitten. Ferner gilt die Pflicht zur Wahrung der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

(II) „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen, die eine Partei der anderen Partei im Zusammenhang mit diesem Vertrag mitteilt oder überlässt, gleich ob in schriftlicher, mündlicher, visueller oder elektronischer Form (einschließlich Software und dazugehöriger Dokumentation), und die als „vertraulich“ gekennzeichnet sind oder deren vertraulicher Charakter sich aus den Umständen ergibt.

(III) Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, die:

1. eine Partei ohne Rückgriff auf oder Verwendung von vertraulichen Informationen selbstständig entwickelt hat,
2. eine Partei von Dritten, die gegenüber der anderen Partei nicht zur Geheimhaltung verpflichtet waren, rechtmäßig erworben hat und diese Dritten die Informationen wiederum nicht durch eine Verletzung von Schutzbestimmungen erlangt haben, oder
3. ohne Verschulden oder Zutun einer Partei öffentlich bekannt sind oder wurden.

(IV) Die Parteien verpflichten sich, mit allen von ihnen im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung eingesetzten Mitarbeitern eine hiermit inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

(V) Eine bereits zwischen den Parteien gegebenenfalls abgeschlossene Vertraulichkeitsvereinbarung findet auch auf dieses Vertragsverhältnis uneingeschränkte Anwendung. Sollten Bestimmungen der Vertraulichkeitsvereinbarung mit Regelungen dieser Bedingungen kollidieren, so haben diejenigen Regelungen Vorrang, die einen höheren Schutz von vertraulichen Informationen gewährleisten.

§ 19 Schlussbestimmungen

(I) Jede Änderung des Wartungsvertrags bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

(II) Die Abtretung von Rechten und Pflichten aus mit uns geschlossenen Wartungsverträgen oder eines Vertrages insgesamt auf einen Dritten ist nur mit unserer vorherigen Zustimmung zulässig; die Zustimmung wird nicht ohne vernünftigen Grund verweigert werden.

(III) Sollte eine Regelung dieser Bedingungen oder eines Servicescheins unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit des Vertrags im Übrigen nicht. An die Stelle der unwirksamen tritt die gesetzliche Regelung. Die Parteien verpflichten sich, hierdurch eventuell auftretende Regelungslücken schnellstmöglich durch eine Regelung zu schließen, die dem entspricht, was die Parteien bei Kenntnis von der Unwirksamkeit jener Regelung vereinbart hätten.

(IV) Anwendbar ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(V) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist, soweit gesetzlich zulässig, Hamburg.