

Xantaro Deutschland GmbH

ALLGEMEINE WARTUNGSBEDINGUNGEN

Stand: Januar 2018

Hauptsitz: An der Alster 3, 20099 Hamburg | Kontakt: Tel +49 (0)40 413498-0, info@xantaro.net | www.xantaro.net
Geschäftsführer: Ingo Kierse | Sitz: Hamburg | HRB 102459 | Steuer-Nr.: 48/769/01450 | USt-ID-Nr.: DE256596795

§ 1 GELTUNGSBEREICH

- (I) Sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, erfolgen alle Wartungsleistungen der Xantaro ausschließlich aufgrund dieser Allgemeinen Wartungsbedingungen. Sie sind Bestandteil aller Verträge, die Xantaro mit Vertragspartnern (nachfolgend „Kunden“ genannt) über die von Xantaro angebotenen Wartungsleistungen schließen.
- (II) Vorbehaltlich einer ausdrücklichen anderslautenden Vereinbarung gelten diese Bedingungen auch für alle zukünftig von Xantaro für den Kunden erbrachten Wartungsleistungen, selbst wenn ihre Einbeziehung nicht nochmals gesondert vereinbart wird.
- (III) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widersprochen wird. Selbst bei Bezugnahme auf ein Schreiben, 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 der Kunde der Geltung dieser Bedingungen unverzüglich schriftlich und ausdrücklich zu widersprechen.

§ 2 VERTRAGSSCHLUSS

- (I) 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 ein Angebot, welches Xantaro durch Bestätigung derselben innerhalb von vierzehn Tagen nach Zugang annehmen kann.
- (II) Tritt der Kunde unberechtigt von einer Bestellung zurück, ist Xantaro berechtigt, zur Kompensation der entstandenen Kosten und des entgangenen Gewinns unbeschadet der Möglichkeit, weiteren Schadensersatz geltend zu machen, 10% des Auftragswertes als Stornogebühr zu verlangen. Die Kosten für eventuell beim Hersteller bereits bestellten und nicht mehr stornierbaren Service trägt der Kunde in vollem Umfang.

§ 3 LEISTUNGSUMFANG

- (I) Der Umfang der Wartungsleistungen ergibt sich aus der Quote in Verbindung mit der Service-Definition, die der Quote als Anlage beiliegt. Im Konfliktfall gehen die Regelungen der Quote abweichenden Bedingungen einer Bestellung des Kunden vor, soweit Xantaro solchen Abweichungen nicht ausdrücklich zustimmt.
- (II) In der Quote wird festgelegt, welche Leistungsmodule für einzelne Vertragsgeräte zu erbringen sind. Folgende Module stehen zur Verfügung:
 - § Hotline-Unterstützung (siehe § 8);
 - § Remote-Unterstützung (siehe § 9);
 - § Hardware-Austausch/Onsite-Service (siehe § 10);
 - § 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 erbringt Xantaro auf Basis separater Vereinbarung und Vergütung zusätzlich nachfolgende Leistungen:
- § Installation/Konfiguration neuer Hardwarekomponenten;
 - § Integration neuer Hardwarekomponenten in die bestehende Systemumgebung;
 - § Onsite-Unterstützung über Instandsetzungsarbeiten hinaus;
 - § Schulung;
 - § Systemerweiterungsberatung und Hardware-Upgrades.

§ 4 SERVICESCHEINE

Zur Bestätigung und Zusammenfassung der erworbenen Wartungsleistungen erstellt Xantaro nach Abschluss des Vertrags einen Serviceschein, der die Vertragsgeräte samt den dazugehörigen Service-Modulen und -Leveln auflistet. Wurde der Beginn der Wartungslaufzeit nicht bereits in Angebot und Annahme final festgelegt, beginnt die Wartungslaufzeit mit dem im Serviceschein genannten Datum. Xantaro wird alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, eine größtmögliche Nähe des Beginns der Wartungslaufzeit zum gegebenenfalls vom Kunden kommunizierten Wunschdatum zu erzielen, im Übrigen wird Xantaro die Wartungsleistungen ohne schuldhaftige Verzögerung verfügbar machen.

§ 5 VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

- (I) Die Laufzeit des Wartungsvertrags ergibt sich aus der Quote und wird in dem Serviceschein festgehalten, beträgt jedoch mindestens ein Jahr. Die ordentliche Kündigung eines Wartungsvertrags vor Ablauf der Wartungslaufzeit ist nicht zulässig.
- (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:
- § der wiederholte Zahlungsverzug des Kunden;
 - § der Zahlungsverzug des Kunden mit mindestens zwei aufeinanderfolgenden Wartungspauschalen;
 - § die drohende Zahlungsunfähigkeit oder Überschuldung des Kunden und/oder die Eröffnung des Insolvenz- oder Vergleichsverfahrens;
 - § wiederholte ungenehmigte oder unangekündigte substantielle Veränderungen der Vertragsgeräte durch den Kunden;
 - § die trotz Abmahnung erfolgende, wiederholte Verletzung oder verzögerte Beibringung der Mitwirkungspflichten gemäß § 13 dieser Bedingungen durch den Kunden;
 - § die Verletzung offensichtlicher Geheimhaltungs- oder Betriebssicherheitsinteressen durch den Kunden;
 - § die wiederholt mangelhafte Leistungserbringung durch Xantaro, die zu Störungen und/oder Fehlern der Prioritätsklasse 1 oder 2 führen;
 - § die wiederholte Nichterbringung geschuldeter Leistungen trotz Mahnung und Fristsetzung durch den Kunden.

§ 6 LEISTUNGSVORAUSSETZUNGEN

Sofern Wartungsleistungen nicht im Zuge des Erwerbs der relevanten Produkte von Xantaro gekauft werden, ist Xantaro 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 Xantaro und/oder beim Hersteller unter Wartung gewesen ist und nur mit Einwilligung von Xantaro und/oder dem Hersteller verändert oder an einen anderen Aufstellungsort verbracht worden ist. Sind diese Voraussetzungen nicht gegeben, kann Xantaro die 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 Xantaro übernimmt.

§ 7 LEISTUNGORT

- (I) Leistungsort für die Wartung der Vertragsgeräte vor Ort ist die im Serviceschein genannte Betriebsstätte des Kunden.
- (II) Ist kein Leistungsort vermerkt und wurden die Vertragsgeräte von Xantaro geliefert, gilt als Leistungsort die Lieferadresse, anderenfalls der Installationsort bei Vertragsabschluss.
- (III) Eine Verlagerung des Leistungsortes bedarf der Zustimmung von Xantaro und ist mit einer Woche Vorlauf schriftlich anzukündigen. Xantaro wird die Wartung unverändert fortsetzen, wenn damit kein erhöhter Aufwand verbunden ist. Beeinflusst die Umsetzung den Aufwand für die Erbringung der Leistung nicht nur unwesentlich, so ist Xantaro berechtigt, die Zustimmung zur Verlagerung des Leistungsortes von der Zahlung einer den veränderten Verhältnissen angemessenen Vergütung abhängig zu machen. Sofern eine Ersatzteilbevorratung vereinbart wurde, gelten vereinbarte Ankunfts- oder Austauschzeiten oder vergleichbare Leistungszeiten bis zum Abschluss der Umlagerung der Ersatzteile auf Best-Effort-Basis.
- (IV) Führt die Verlagerung zu einem für Xantaro unzumutbaren, zusätzlichen Aufwand, wird Xantaro die Zustimmung hierzu rechtzeitig vorher schriftlich verweigern. Xantaros Verpflichtung zur Wartung der von der Verlagerung betroffenen Vertragsgeräte endet in diesem Fall mit dem Tag der Umsetzung; der Kunde bleibt bis zum Vertragsende zur Zahlung der Vergütung verpflichtet.

§ 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.
- (II) Daneben ist das XTAC die zentrale Anlaufstelle des Kunden für alle weiteren Serviceleistungen. Details zum Ticket-System und Kontaktinformationen sind der Service Definition zu entnehmen.
- (III) Die reibungslose Bearbeitung von Störungen setzt voraus, dass der Mitarbeiter, der die Störung meldet, über ausreichende Fachkenntnis verfügt. Der Kunde hat auftretende Fehler so präzise wie möglich zu beschreiben und die herstellerepezifischen Systeminformationen zu liefern. Sollte die Fehlerbeschreibung nicht ausreichend sein, wird das XTAC den Kunden auf die Mängel der Fehlerbeschreibung hinweisen.
- (IV) Entsteht Xantaro dadurch ein nicht nur unerheblicher Mehraufwand, dass das XTAC von Mitarbeitern des Kunden angerufen wird, die nicht über die notwendige Fachkenntnis verfügen, so ist Xantaro

berechtigt, den durch die fehlende Qualifikation des Mitarbeiters entstandenen Mehraufwand zu berechnen.

- (V) Xantaro behält sich vor, Leistungen und Auskünfte der Hotline, die sich auf andere als die Vertragsgeräte beziehen, zu den jeweils gültigen Standard-Konditionen von Xantaro zu berechnen.
- (VI) Auf Wunsch und gegen gesonderte Vergütung kann Xantaro auch die allgemeine Beratung des Kunden und deren Mitarbeiter übernehmen. Eine solche Beratung kann etwa die Konfiguration, Installation und Handhabung der Vertragsgeräte umfassen.
- (VII) Störungen der Prioritätsklassen 1 und 2 sind vom Kunden telefonisch zu melden, um die Einhaltung der Reaktionszeiten zu gewährleisten. Die Prioritätenkategorien sowie die dazugehörigen Reaktions- und sonstige Zeiten sind der Service Definition zu entnehmen.

§ 9 MODUL REMOTE SUPPORT

Remote Support umfasst den Fernzugriff für Diagnose und Wartung. Sofern der Remote Support (Anschluss des Kunden an Ferndiagnose und Fernwartungseinrichtungen) nicht über existierende, sichere IP-Verbindungen (ssh o.ä.) erfolgen kann, teilt Xantaro die für die Installation der dann erforderlichen technischen Einrichtungen entstehenden Kosten dem Kunden auf Anfrage mit und führt den Anschluss auf Basis separater Beauftragung und Berechnung durch.

§ 10 HARDWARE-AUSTAUSCH / ONSITE-SERVICE

- (I) Stellt sich im Rahmen der Case-Bearbeitung heraus, dass der Fehler auf eine defekte Hardwarekomponente zurückzuführen ist, wird je nach vereinbartem Servicelevel
 - § ein Ersatzgerät bestellt und geliefert, nachdem das defekte Gerät eingeschickt wurde,
 - § ein Ersatzgerät kostenfrei innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens von Xantaro geliefert (Advanced Replacement), oder
 - § innerhalb der zugesicherten Zeit ein Ersatzgerät zusammen mit einem Techniker am Einsatzort eintreffen, welcher den Austausch vor Ort vornimmt (Onsite Service).
- (II) Der Kunde ist für die Rücksendung des defekten Gerätes an Xantaro auf eigene Kosten und insoweit für dessen fachgerechte Verpackung verantwortlich. Der Gefahrübergang erfolgt mit Übergabe oder Zustellung des Gerätes an Xantaro.
- (III) Wird ein Gerät ausgetauscht, an dem Rechte (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 stellt Xantaro 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 Xantaro erwerben.

- (II) Gelieferte Software unterliegt den Bedingungen der jeweiligen Software-Lizenz des Herstellers. Diese Lizenzbedingungen liegen den jeweiligen Software-Produkten bei und sind zusätzlich bei dem Hersteller oder über Xantaro abrufbar. Xantaro kann dem Kunden keine weitergehenden Rechte einräumen, als durch die Software-Lizenz 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 Xantaro 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 kann Xantaro 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. Xantaro informiert 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:
 - § Installationsarbeiten von neuen Geräten sowie Erweiterung oder Umrüstung bestehender Geräte;
 - § Lieferung und Austausch von Verbrauchs-, Verschleiß- und Ersatzteilen;
 - § Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden, die bei anderen als den Vertragsgeräten auftreten;
 - § Veränderungen an der Systemsoftware, die Bereitstellung von Bugfixes oder Software Patches ist dem Hersteller vorbehalten;
 - § eine Generalüberholung oder Erneuerung der Anlage;
 - § Arbeiten, die infolge der Verbringung der Vertragsgegenstände an einen anderen als bei Vertragsschluss bestehenden Aufstellungsort notwendig werden;
 - § Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigem Gebrauch) seitens anderer Personen als Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen der Xantaro hervorgerufen werden;
 - § Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden, die von anderen Personen als Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen der Xantaro auf sonstige Weise grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden;
 - § Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden, die infolge der Verwendung von nicht von Xantaro empfohlener, gelieferter und aktueller Software oder von nicht von Xantaro bezogenem Zubehör auftreten, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Störung nicht auf die Verwendung der vorgenannten Software oder Produkte zurückzuführen ist;
 - § Behebung von Störungen, Ausfällen oder sonstigen Schäden durch höhere Gewalt oder sonstige unvorhergesehene Ereignisse wie Blitzschlag, Energieversorgungsschwierigkeiten.
- (II) Um eine optimale Betreuung zu gewährleisten, wird Xantaro 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. Xantaro ist berechtigt, die erbrachten Leistungen hierfür separat gemäß 15 Absatz 2 in Rechnung zu stellen. Xantaro weist den Kunden auf die gesonderte Vergütungspflichtigkeit der übernommenen Tätigkeit hin, sobald erkennbar wird, dass die jeweilige Leistung nicht von der Pauschale abgedeckt ist.

§ 13 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

- (I) Der Kunde ist verpflichtet, Xantaro bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich unterstützen. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere zu folgenden Mitwirkungsleistungen:
- § Der Kunde wird schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der zur Inanspruchnahme zusätzlicher Leistungen und zur Kommunikation mit Xantaro berechtigt ist und alle für die Zwecke der Durchführung des Wartungsvertrags erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
 - § Der Kunde ist für die mindestens arbeitstägliche Sicherung des gesamten Datenbestandes einschließlich Konfigurationsdaten verantwortlich. Im Falle von durchzuführenden Instandsetzungs- und Instandhaltungsmaßnahmen wird der Kunde darüber hinaus den gesamten Datenbestand vor Beginn der Arbeiten komplett sichern.
 - § Der Kunde wird Xantaro 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.
 - § Der Kunde wird Änderungen der Betriebsbedingungen sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände rechtzeitig schriftlich mitteilen.
 - § Der Kunde wird, soweit nötig, den Beauftragten von Xantaro den Zugang zum Einsatzort ermöglichen und eigene Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit Xantaro und/oder etwaigen Erfüllungsgehilfen anhalten, soweit zur Erbringung der Leistung erforderlich. Der Kunde gewährleistet, dass mit der Leistungserbringung unverzüglich nach Ankunft der Xantaro-Mitarbeiter begonnen und diese ohne Verzögerung bis zur Abnahme durch den Kunden durchgeführt werden kann.
 - § Der Kunde wird Anweisungen hinsichtlich der Systembedienung bzw. Vorschläge zur Fehlersuche und -behebung ausführen.
 - § Der Kunde stellt erforderliche Arbeits- und Aufenthaltsräume (einschließlich sanitärer Einrichtungen), Heizung, Beleuchtung, Betriebskraft, Wasser einschließlich der erforderlichen Anschlüsse bereit.
 - § Der Kunde wird im Bedarfsfall eine Gelegenheit zur geschützten Lagerung von Materialien in Nähe der Arbeitsstätte kostenlos zur Verfügung stellen.
 - § 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 Xantaro 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:
- § die obengenannten Pflichten des Kunden nicht oder nicht rechtzeitig erbracht wurden oder
 - § der durch den Kunden gemeldete Fehler bei der Vor-Ort-Inspektion tatsächlich nicht aufgetreten ist oder
 - § der Kunde einen vereinbarten Termin versäumt hat,

- (III) ist Xantaro berechtigt, dem Kunden den hierdurch nachweislich entstandenen Aufwand (Fehlersuchzeit 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 der Kunde jede einzelne erbrachte Leistung durch Abzeichnung der 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.
- (III) Festgestellte Mängel wird der Kunde unverzüglich schriftlich rügen.
- (IV) 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, weist Xantaro 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) Alle nach vorstehender Vereinbarung auf Aufwandsbasis abzurechnenden Leistungen werden nach den dann gültigen allgemeinen Stunden-, Tages- und Spesensätzen abgerechnet. Etwas anderes gilt nur, wenn die Parteien durch separate Vereinbarung ausdrücklich andere Stunden-, Tages- und Spesensätze vereinbaren.
- (III) 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 hat, werden durch diese Bedingungen nicht berührt – sie unterliegen, soweit nicht abweichend vereinbart, den allgemeinen Lieferbedingungen der Xantaro.
- (II) Xantaro gewährleistet, dass die erbrachten Leistungen nicht mit Sachmängeln behaftet sind, es sei denn, es handelt sich um einen unerheblichen Mangel. Unerhebliche Mängel werden nach erfolgter Mängelanzeige im Rahmen der nächsten Instandsetzungsmaßnahme beseitigt.
- (III) Ist eine nach diesem Vertrag zu erbringende Leistung mangelhaft, so ist Xantaro 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 Xantaro 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 Service Definition als Störung der

Priorität 1 einzuordnen gewesen wäre oder aber mehrere Störungen der Priorität 2 vorliegen würden. Weitergehende gesetzliche Rechte des Kunden bleiben unberührt.

- (IV) Soweit Xantaro eine Umgehungslösung zur Verfügung stellt, gilt die erbrachte Leistung nicht als mangelhaft; in diesem Zusammenhang ist Xantaro 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 Xantaro vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat.
- (VII) 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.
- (VIII) Die vorstehenden Ansprüche erlöschen auch, wenn der Kunde erbrachte Leistungen nicht unverzüglich testet und dabei auftauchende oder erkennbare Fehler nicht unverzüglich meldet und beschreibt.
- (IX) Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb von 12 (zwölf) Monaten ab Abnahme der jeweiligen Leistung, spätestens aber 6 Monate nach Vertragsbeendigung.
- (X) Soweit Xantaro im Rahmen der Leistungserbringung Störungen behebt, die auf defekten Vertragsgeräten beruhen, tritt der Kunde an Xantaro die Gewährleistungsansprüche ab, die der Kunde infolge der Beschaffung gegenüber Geräteherstellern und Lieferanten erworben hatte. Xantaro nimmt die Abtretung hiermit an. Kann Xantaro solche Gewährleistungsansprüche erfolgreich durchsetzen, berechtigt dies den Kunden nicht dazu, Abschläge 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, haftet Xantaro unbeschränkt.
- (II) Für Schäden, die von einfachen Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt werden, haftet Xantaro begrenzt auf vertragstypische Schäden, maximal aber bis zu der auf den jeweiligen Wartungsvertrag entfallenden Jahreswartungssumme für jeden einzelnen Schadensfall.
- (III) Xantaros 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 auf den jeweiligen Wartungsvertrag entfallenden Jahreswartungssumme für jeden einzelnen Schadensfall. Xantaros Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden durch die Verletzung sonstiger Pflichten ist ausgeschlossen.
- (IV) Soweit die Haftung durch die vorstehenden Vorschriften summenmäßig begrenzt ist, haftet Xantaro bis zu einem Gesamtbetrag von 1 Million € pro Jahr.
- (V) Der Kunde ist für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich. Bei einem von Xantaro verschuldeten Datenverlust haftet Xantaro 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 den vom Kunden zu erstellenden Sicherheitskopien und für die Wiederherstellung der Daten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten verloren gegangen wären.

- (VI) Soweit Xantaro technische Auskünfte gibt oder beratend tätig wird und diese Auskünfte oder Beratung nicht zu dem von Xantaro 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 Xantaro bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die bekannt waren oder die Xantaro hätte kennen müssen, bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätte 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 verwerten. 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:
 - § eine Partei ohne Rückgriff auf oder Verwendung von vertraulichen Informationen selbständig entwickelt hat,
 - § 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 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 Wartungsverträgen oder eines Vertrages insgesamt auf einen Dritten ist nur mit der vorherigen Zustimmung von Xantaro 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.