

## **VERTRAGSBEDINGUNGEN für SmartPACT-Service**

### **Präambel**

Der Kunde hat bei sich EDV-Geräte und -Anlagen im Einsatz und strebt an, die Verfügbarkeit der Geräte zu optimieren, Störungen und Systemausfälle durch Geräte- und Systemwartung möglichst zu vermeiden sowie die rasche Beseitigung auftauchender Probleme und Fehler sicherzustellen. IDS verpflichtet sich, die Instandhaltung der EDV-Geräte und -Anlagen gemäß den folgenden Bestimmungen zu übernehmen.

### **1. Vertragsbestand**

- 1.1. Gegenstand des Vertrages ist die Instandhaltung, Instandsetzung und/oder der Support der in dem Vertrag aufgeführten Systeme. Die Einbeziehung weiterer Geräte im Falle späterer Systemerweiterungen in den Leistungsumfang dieses Vertrages bedarf einer erneuten, schriftlichen Auftragsbestätigung durch IDS.
- 1.2. Im Vertrag sind spezifiziert die Systemdefinition, Anzahl, Ausstattung und Umfang der unter Service befindlichen Systeme bzw. der Softwareprodukte, Aufstellungsort, Servicezeiten (SLA), Servicebeginn und -laufzeit.
- 1.3. Ergänzend gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der IDS.

### **2. Allgemeine Bestimmungen für die Leistungserbringung**

Falls die nachfolgenden Regelungen hinsichtlich der einzelnen Leistungen, des Vertrages oder ggf. separat geschlossener Vereinbarungen zwischen den Parteien nichts anderes vorsehen, gilt für die Leistungserbringung allgemein folgendes:

- 2.1. Leistungsort für die Wartung von Kundengeräten ist die im Vertrag genannte Betriebsstätte des Kunden und der dort angegebene Installationsort. Im Bedarfsfall ist IDS berechtigt, die Wartungsarbeiten in einer seiner Werkstätten durchzuführen. In diesem Fall wird IDS dem Kunden ein Ersatzgerät ohne gesonderte Berechnung zu Verfügung stellen
- 2.2. Die Umsetzung von Geräten an einen anderen als dem im Vertrag genannten Leistungsort ist IDS durch den Kunden spätestens zwei Monate vorher schriftlich mitzuteilen.
- 2.3. Der Kunde ist verpflichtet, IDS schriftlich von einer veranlassten Umsetzung von Geräten an einen anderen als den ursprünglich vereinbarten Leistungsort, etwa im Rahmen einer Geschäftssitzverlegung, zu informieren. In diesem Fall wird IDS die Wartung fortsetzen, wenn damit kein erhöhter Aufwand verbunden ist, also z.B. der neue Aufstellungsort innerhalb eines Gebietes liegt, in dem IDS bereits gleichartige Geräte betreut. Beeinflusst die Umsetzung den Aufwand für die Erbringung der Leistung, so ist IDS berechtigt, die Zustimmung zur Umsetzung der Geräte an einen anderen als den ursprünglich vereinbarten Leistungsort von der Zahlung einer den veränderten Verhältnissen angemessenen Verfügung abhängig zu machen.

- 2.4. Führt die Umsetzung zu einem für IDS unzumutbaren, zusätzlichen Aufwand wird IDS seine Zustimmung hierzu rechtzeitig vorher schriftlich verweigern. Die Verpflichtung von IDS 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.
- 2.5. Geplante Änderungen oder Ergänzungen von Geräten sind IDS schriftlich anzukündigen. IDS behält sich eine Überprüfung der im Vertrag aufgeführten Systeme jederzeit vor. IDS ist zur vorzeitigen fristlosen Einstellung der Wartung hinsichtlich geänderter oder erweiterter Geräte berechtigt, wenn die Leistung durch Änderungen oder Erweiterungen nicht unerheblich erschwert wird und der Kunde den ursprünglichen Zustand der Geräte trotz Aufforderung durch IDS nicht innerhalb angemessener Frist wiederherstellt. Der Kunde bleibt in diesem Fall zur Zahlung der vereinbarten Vergütung weiterhin verpflichtet und ist nicht zu einer außerordentlichen (Teil-)Vertragskündigung berechtigt.
- 2.6. IDS behält sich vor, vertraglich nicht geschuldete, vom Kunden aber abgerufene und in Anspruch genommene Leistungen zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen in Rechnung zu stellen.

### **3. Leistungsumfang des Servicevertrages Hardware**

- 3.1. Der Servicevertrag umfasst alle Arbeiten, die zur Aufrechterhaltung und Betriebsbereitschaft der Vertragssysteme dienen
- 3.2. Der Servicevertrag beinhaltet:
  - Kosten für das Servicepersonal, Reisen und Spesen während der vereinbarten Servicezeit
  - Ersatzteile sowie deren Transport und Einbau sowie
  - Eine kostenfreie Entgegennahme von Störungsmeldungen während den laut Vertrag festgelegten Servicezeiten
- 3.3. Zur Durchführung der Wartungs- oder Instandsetzungsleistungen, kann IDS Ersatzteile austauschen sowie technische Änderungen vornehmen. Beim Austausch von Geräten oder Geräteteilen geht das Eigentum an Altteilen auf IDS über, eingebaute Teile gehen in das Eigentum des Kunden über.
- 3.4. Im Rahmen dieses Vertrages nicht geschuldet sind:
  - Die Lieferung und Installation von Verbrauchsmaterial im Sinne der Herstellerdefinition sowie Kosten, die nach Benutzerplan abgerechnet werden
  - Austausch von Akkumulatoren, Batterien, Druckwerken, -köpfen, -bändern und Hammerbänken
  - Die Lieferung von Software, welche durch Rechte Dritter geschützt ist
  - Beseitigung von Störungen, die durch fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Kunden oder dritter Person entstanden sind, Störungen die infolge einer Anbringung von Zusatzgeräten durch Dritte, Benutzung ungeeigneter Betriebsmittel oder infolge sonstiger Änderungen der Systeme, Störungen die durch höhere Gewalt, Diebstahl, Blitzschlag, Feuer, Wasser, Stromausfälle oder kriegerische und terroristische Ereignisse verursacht worden sind

#### 4. Obliegenheiten des Kunden

- 4.1. Der Kunde hat während der gesamten Vertragslaufzeit der IDS oder deren Beauftragten jederzeit die Gelegenheit und die erforderliche Zeit zur Durchführung der Serviceleistung zu geben
- 4.2. Der Kunde wird während der gesamten Vertragslaufzeit einen oder mehrere Verantwortliche namentlich benennen, welche zur Inanspruchnahme der jeweiligen Leistung, zur Fehlermeldung und zur Kommunikation mit IDS berechtigt sind und alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzen. Der Kunde kann diese Personen jederzeit ändern, muss IDS hiervon aber unverzüglich unterrichten.
- 4.3. Der Kunde ist für die mindestens arbeitstägliche Sicherung des gesamten Datenbestandes verantwortlich. Im Falle von durchzuführenden Instandsetzungs- und -haltungsmaßnahmen wird der Kunde darüber hinaus den gesamten Datenbestand vor Beginn der Arbeiten komplett sichern
- 4.4. Der Kunde wird IDS bei Fehlern unverzüglich informieren, die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und ggf. unter Verwendung von durch IDS bereitgestellten Formularen einschließlich dazugehöriger Daten und Speicherinhalte melden. Unterbleibt eine für den Auftragnehmer nachvollziehbare Beschreibung, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber auf die Mängel der Fehlerbeschreibung hinweisen und nach Ablauf der ggf. durchzuführenden eigenen Analyse einen neuen Zeitrahmen für die Fehlerbeseitigung nennen.
- 4.5. Der Kunde wird Änderungen der Betriebsbedingungen sowie sonstiger, für die Erbringung der Leistung wesentlicher Umstände rechtzeitig schriftlich mitteilen.
- 4.6. Der Kunde wird den von IDS Beauftragen den Zugang zum Einsatzort ermöglichen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit IDS und/oder etwaigen Erfüllungsgehilfen anhalten soweit zur Erbringung der Leistung erforderlich. Die technische Hilfeleistung des Kunden muss gewährleisten, dass mit der Leistungserbringung unverzüglich nach Ankunft von IDS begonnen und diese ohne Verzögerung bis zur Abnahme durch den Kunden durchgeführt werden kann.
- 4.7. Der Kunde wird die von IDS erhaltenen Anweisungen hinsichtlich der Systembedien-  
ung bzw. Vorschläge zur Fehlersuche und -behebung ausführen.
- 4.8. Kann eine Instandsetzungsmaßnahme aus im Verantwortungsbereich des Kunden liegenden Gründen nicht oder nur verspätet durchgeführt werden, insbesondere weil:
  - a) Die obengenannten Pflichten des Kunden nicht oder nicht rechtzeitig erbracht wurden oder
  - b) Der durch den Kunden gemeldete Fehler bei der Vor-Ort-Inspektion tatsächlich nicht aufgetreten ist oder
  - c) Der Kunde einen vereinbarten Termin versäumt hat,wird IDS dem Kunden den hierdurch entstandenen und zu belegenden Aufwand in Rechnung stellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, in diesem Fall weitere Ansprüche wegen verspäteter Leistung von IDS geltend zu machen

## 5. Sonstige Bestimmungen

- 5.1. Mündliche Nebenabsprachen sind ungültig. Änderungen oder Ergänzungen sowie Aufhebung dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit einer schriftlichen Form.
- 5.2. IDS ist berechtigt, Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen, sofern sichergestellt ist, dass dieser Dritte die gleichen Qualitätsstandards wie IDS erfüllt.
- 5.3. Leistungen, die nicht Bestandteile des Vertrages darstellen, werden ausschließlich nach Weisung des Kunden durchgeführt und gesondert berechnet.
- 5.4. Der Kunde autorisiert IDS ausdrücklich, die Interessen des Kunden gegenüber dem Hersteller im Namen des Kunden und auf Kosten von IDS zu vertreten. Die Kostenübernahme seitens IDS tritt auch dann ein, wenn der Hersteller die Kosten für Problemdeterminationen vor produktbedingten Fehlern berechnet.