

1. Geltungsbereich; Anderweitige Vertragsbedingungen

1.1 Diese Vertragsbedingungen für die Wartung von Hardware - nachstehend kurz „VWH“ - gelten für alle Rechtsgeschäfte zwischen dem jeweils kontrahierenden Unternehmen der CONET Gruppe - dieses nachstehend „CONET“ genannt - und dessen Vertragspartner - dieser nachstehend „Kunde“ genannt -, aufgrund derer CONET in Bezug auf die vertragsgegenständlichen Hardwarekomponenten – diese nachstehend „Wartungsgegenstand“ genannt - Wartungsleistungen erbringt.

Diese VWH bestehen aus der Beschreibung der Wartungsleistungen, Teil A, sowie den Bedingungen für Wartungsleistungen, Teil B.

1.2 Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen (AV) von CONET.

TEIL A – BESCHREIBUNG DER WARTUNGSLEISTUNGEN

2. Vorbeugende Wartung

Die vorbeugende Wartung dient der Instandhaltung des funktionsfähigen Wartungsgegenstandes. Sie erfolgt anhand eines von CONET nach Art und Umfang festgelegten Betreuungsverfahrens oder, soweit vertraglich vereinbart, des Herstellers des Wartungsgegenstandes.

Eine Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- und/oder Ersatzteilen im Rahmen der vorbeugenden Wartung erfolgt nur nach Maßgabe der Ziff. 9.

3. Störungsmanagement

3.1 Leistungsumfang des Störungsmanagements

CONET nimmt Störungsmeldungen des Kunden entgegen, ordnet diese den vereinbarten Störungskategorien zu und führt anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Beseitigung der Störungen durch.

Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz des Wartungsgegenstandes in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen und/oder einem durch den Kunden oder Dritte veränderten Wartungsgegenstand stehen.

Das Störungsmanagement umfasst auch nicht die Klärung und/oder Bearbeitung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung.

3.2 Annahme von Störungsmeldungen des Kunden

CONET wird während ihrer üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt CONET den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

3.3 Zuordnung zu Störungskategorien

Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, wird CONET entgegenkommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

a) Schwerwiegende Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler des Wartungsgegenstandes, der seine Nutzung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann diese Störung nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

b) Sonstige Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler des Wartungsgegenstandes, der seine Nutzung durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

c) Sonstige Meldung

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Diese werden von CONET nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

3.4 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird CONET unverzüglich anhand der von dem Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler des Wartungsgegenstandes dar, teilt CONET dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird CONET entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und Beseitigung der mitgeteilten Störung veranlassen. Der Kunde wird ihm dabei mitgeteilte Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen unverzüglich umsetzen und CONET dann etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

Die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- und/oder Ersatzteilen ist nicht Gegenstand des Störungsmanagements.

4. Ansprechstelle (Helpdesk)

4.1 Leistungsumfang des Helpdesks

CONET richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Helpdesk). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen des Wartungsgegenstandes sowie einzelnen funktionalen Aspekten.

Durch den Helpdesk werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz des Wartungsgegenstandes in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen und/oder mit Veränderungen des Wartungsgegenstandes durch den Kunden oder Dritten stehen.

4.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Der Kunde benennt gegenüber CONET nur fachlich und technisch ausreichend qualifiziertes Personal, das intern bei dem Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Nutzer des Wartungsgegenstandes betraut ist. Nur dieses CONET benannte Personal wird Anfragen an den Helpdesk richten und dabei von CONET gestellte Formulare verwenden. Der Helpdesk nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und/oder Telefon während der üblichen Geschäftszeiten von CONET entgegen.

Der Helpdesk wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Der Helpdesk kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für den Wartungsgegenstand verweisen. Soweit eine Beantwortung durch den Helpdesk nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird CONET die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihr hergestellten Wartungsgegenständen.

5. Zusätzliche Leistungen

Über die Ziffern 2 bis 4 hinausgehende Wartungsleistungen und/oder sonstige Leistungen sind von CONET nicht geschuldet, sondern bedürfen gesonderter Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort bei dem Kunden, Beratung und/oder Unterstützung bei veränderter Einsatzumgebung, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

TEIL B – BEDINGUNGEN FÜR WARTUNGSLEISTUNGEN

Die Regelungen dieses Teils B gelten gleichermaßen für die vorbeugende Wartung (Ziff. 2), das Störungsmanagement (Ziff. 3) und den Helpdesk (Ziff. 4).

6. Voraussetzungen der Wartungsleistungen

6.1 CONET erbringt die Wartungsleistungen nur während der vereinbarten Vertragslaufzeit, für den vereinbarten Wartungsgegenstand und gegen die vereinbarte Vergütung.

6.2 Die Erbringung der Wartungsleistungen steht unter dem Vorbehalt, dass CONET von ihren jeweiligen Vorlieferanten selbst rechtzeitig und vertragsgemäß beliefert wird.

7. Wertigkeit von und Eigentum an Verbrauchs-, Verschleiß- und Ersatzteilen

- 7.1 Im Rahmen der Wartungsleistungen verwendete Verbrauchs-, Verschleiß- und/oder Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendbarkeit neuen Teilen gegenüber gleichwertig.
- 7.2 Das Eigentum an Verbrauchs-, Verschleiß- und/oder Ersatzteilen, die im Rahmen von Wartungsleistungen ausgetauscht werden, geht mit dem Austausch auf CONET über.

8. Laufzeit des Wartungsvertrags, Kündigung

- 8.1 Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, beginnt der Wartungsvertrag mit der Lieferung des Wartungsgegenstandes an den Kunden.
- 8.2 Der Wartungsvertrag kann von jeder Vertragspartei mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden. Erstmals möglich ist eine solche Kündigung zum Ablauf des Kalenderjahres, das auf den Vertragsabschluss folgt. Eine etwaig vereinbarte Mindestlaufzeit bleibt von diesem Kündigungsrecht unberührt.
Das Vorstehende gilt nicht, soweit etwas anderes vereinbart ist.
- 8.3 Das Recht der Vertragspartien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 8.4 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

9. Vergütung der Wartungsleistungen

- 9.1 **Wartungspauschale**
Der Kunde vergütet die Wartungsleistungen der Ziffern 2 bis 4 durch eine wiederkehrende Wartungspauschale. Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, versteht sich die vereinbarte Wartungspauschale als jährliche Pauschale.
Verbrauchs-, Verschleiß- und/oder Ersatzteile sind von der Wartungspauschale nicht erfasst.
Die Wartungspauschale ist durch den Kunden im Abrechnungszeitraum im Voraus zu bezahlen und wird von CONET gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Bei Vertragsbeginn innerhalb des Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet und mit Vertragsabschluss in Rechnung gestellt.
- 9.2 **Vergütung von Verbrauchs-, Verschleiß- und Ersatzteilen**
Verbrauchs-, Verschleiß- und/oder Ersatzteile, die CONET dem Kunden im Rahmen von Wartungsleistungen, insbesondere im Rahmen der vorbeugenden Wartung (Ziff. 2) und/oder anderweitig mit dessen Zustimmung Umfang überlässt, sind durch den Kunden gesondert und gemäß den Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware (VH) zu vergüten.
- 9.3 **Vergütung von Zusatzleistungen**
Zusätzliche Leistungen von CONET werden durch den Kunden gemäß Ziff. 2.1 der AV vergütet, soweit derartige Leistungen nicht durch die vereinbarte Wartungspauschale abgegolten sind.
- 9.4 **Anpassung der Wartungspauschale**
CONET kann die Wartungspauschale einmal pro Kalenderjahr an allgemeine Entwicklungen anpassen.
Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die Wartungspauschale um mehr als zehn Prozent (im Vergleich zu der bisherigen Wartungspauschale) erhöht. CONET wird dem Kunden eine solche Erhöhung zwei Monate vor Inkrafttreten der Erhöhung ankündigen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung einer solchen Erhöhung mit Wirkung zum Inkrafttreten der Erhöhung kündigen.

10. Nutzungsrecht an Softwareständen

- 10.1 Das Nutzungsrecht des Kunden an neuen Ständen (z. B. Versionen, Updates, Bugfixes) der Software, die im Zusammenhang mit dem Wartungsgegenstand ausgeliefert worden ist, entspricht jeweils dem Nutzungsrecht an dem vorhergehenden Stand der Software.
- 10.2 Das Nutzungsrecht des Kunden an neuen Ständen der Software tritt jeweils an die Stelle des Nutzungsrechts an dem vorangegangenen Stand.

11. Pflichten und Verantwortlichkeiten des Kunden

- 11.1 Der Kunde stellt sicher, dass der Wartungsgegenstand nur in einer freigegebenen Einsatzumgebung eingesetzt wird.
- 11.2 Der Kunde wird CONET unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung des Wartungsgegenstandes unterrichten.
- 11.3 Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle CONET übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und/oder Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

12. Datenschutz

Soweit CONET im Rahmen von Wartungsleistungen auf personenbezogene Daten zugreift oder zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird CONET ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG). CONET wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten werden die Vertragspartner, soweit gemäß § 11 Abs. 2 BDSG oder sonstiger Rechtsnormen notwendig, schriftlich vereinbaren.