

## Zusatzbedingungen für Wartungsverträge der Stemmer GmbH (Stand: September 2009)

Die nachfolgenden Zusatzbedingungen gelten **ergänzend** zu unseren **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** für sämtliche von uns geschlossenen Wartungsverträge:

### 1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Wir übernehmen die Wartung von uns gelieferter und beim Kunden installierter Hardware zur Erhaltung deren Betriebsbereitschaft. Zu diesem Zweck nehmen wir die erforderlichen Instandhaltungs- oder Instandsetzungsarbeiten vor; insbesondere liefern wir erforderliche Ersatzteile, bauen diese ein, wechseln und reparieren Austauschteile und Baugruppen.
- 1.2 Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten werden bei technischen Störungen an der Hardware während der üblichen Arbeitszeiten, d.h. montags bis freitags (ausgenommen gesetzliche Feiertage) von 08.00bis 17.00 Uhr, sowie nach gesonderter Terminabstimmung mit dem Kunden durchgeführt.
- 1.3 In der Regel werden wir innerhalb von acht Stunden nach Zugang einer Fehlermeldung des Kunden bei uns innerhalb der in Ziffer 1.2 genannten Arbeitszeiten mit der Fehlerdiagnose und -behebung beginnen.
- 1.4 Wir sind jederzeit berechtigt, technische Änderungen an der Hardware, die nach unserer Feststellung zur Erhöhung deren Funktionssicherheit erforderlich und entsprechend nachrüstbar sind, ohne gesonderte Berechnung vorzunehmen.
- 1.5 Unsere Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten erfolgen, soweit nicht eine Reparatur in einer Fachwerkstatt notwendig sein sollte, grundsätzlich am Standort der Hardware in den Räumlichkeiten des Kunden. Es liegt in unserem Ermessen, ergänzend zu oder auch anstelle von Einsätzen vor Ort Instandhaltungs- oder Instandsetzungsarbeiten mittels der technischen Einrichtungen unseres Remote-Supports vorzunehmen.

### 2. Entgelte

- 2.1 Für die vertragsgegenständlichen Leistungen gelten die zwischen den Parteien vereinbarten und in unserer Auftragsbestätigung festgehaltenen Entgelte. Soweit nicht abweichend zwischen den Parteien vereinbart, zahlt der Kunde diese Entgelte jeweils monatlich im Voraus. Damit sind alle anfallenden Kosten für die Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten einschließlich entsprechender Wegezeiten, Reisekosten und sonstiger Spesen abgegolten, soweit es sich nicht um Leistungen gemäß nachfolgender Ziffer 2.2 handelt.
- 2.2 Mit der vereinbarten monatlichen Vergütung gemäß Ziffer 2.1 sind folgende Leistungen nicht abgegolten:
  - Lieferung und Auswechseln von Verbrauchsmaterialien aller Art (wie z.B. Farbbänder, Toner, Fotoeinheiten, Drucktücher, Druckketten, Typenräder und -köpfe), wechselbarer Datenträger (wie z.B. CD-Roms, PCMCIA-Steckkarten oder Magnetbandkassetten), sowie von Ersatzteilen, Austauschteilen und Baugruppen;
  - über die Beseitigung von Funktionsstörungen hinausgehende Installationsarbeiten, die Anbringung von Zusatzeinrichtungen oder die Vornahme von anderen Umrüstungen an der Hardware;
  - Instandhaltungs- oder Instandsetzungsarbeiten aufgrund von Umständen, die mit dem normalen Verwendungszweck der Hardware nicht in Zusammenhang stehen;

- Instandhaltungs- oder Instandsetzungsarbeiten, die wegen eines Verstoßes des Kunden gegen seine Verpflichtungen gemäß Ziffer 3 erforderlich werden;
- Instandhaltungs- oder Instandsetzungsarbeiten zur Beseitigung von Störungen infolge der Verwendung von nicht durch uns gelieferter oder von uns nicht für kompatibel erklärter Systemsoftware oder anderer fehlerhafter Software sowie infolge falscher Softwareanwendung.
- Instandhaltungs- oder Instandsetzungsarbeiten außerhalb der üblichen Arbeitszeiten. Sollten Instandsetzungs- oder Installationsarbeiten außerhalb der üblichen Arbeitszeiten gemäß Ziffer 1.2 vom Kunden gewünscht werden, z.B. im Rahmen eines Mehrschichtbetriebes oder Bereitschaftsdienstes, so bedarf es hierüber einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung, in der auch die Vergütung zu regeln ist.

### 3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde stellt alle Geräte und Zusatzeinrichtungen sowie gegebenenfalls Software und zugehörigen Unterlagen zur Verfügung, die erforderlich sind, um uns die Durchführung der Installation- und Instandsetzungsarbeiten (einschließlich der Eingrenzung und Lokalisierung des aufgetretenen Fehlers) zu ermöglichen.
- 3.2 Der Kunde hat uns über auftretende technische Störungen an der Hardware unverzüglich zu unterrichten.
- 3.3 Der Kunde hat die ihm von uns für die Hardware bekannt gegebenen Installations- und Betriebsvorschriften einzuhalten.
- 3.4 Instandhaltungs- oder Instandsetzungsarbeiten, Änderungen an der Systemsoftware oder sonstige technische Eingriffe sowie das Anbringen von Zusatzeinrichtungen an der Hardware dürfen nur durch uns ausgeführt werden. Sollte der Kunde gegen die Verpflichtung gemäß Satz 1 verstoßen, sind wir berechtigt, die weitere Erbringung von Wartungsleistungen hinsichtlich der betreffenden Systemsoftware und/oder Hardware abzulehnen. Etwaige weitergehende Rechte bleiben unberührt.
- 3.5 Der Einsatz unseres Remote-Supports setzt voraus, dass die Hardware von uns für die Betreuung durch unseren Remote-Support freigegeben ist. Der Kunde hat für die notwendigen telefonischen Einrichtungen für den Zugang zu der Hardware entsprechend den ihm von uns bekannt gegebenen technischen Maßgaben sowie für die kostenfreie Nutzung der Übertragungsstrecke zu sorgen. Für Übermittlungsfehler, die auf der Übertragungsstrecke entstehen, übernehmen wir keinerlei Haftung.