

## Hardwarewartung und Softwarepflege

### Zusatzbedingungen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stemmer GmbH (Stand: Februar 2014)

#### Geltung und Anwendungsbereich

Die nachstehenden Zusatzbedingungen gelten für Verträge, welche Hardwarewartung und Softwarepflege zum Gegenstand haben, und ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stemmer GmbH.

#### A. Hardwarewartung

##### 1. Vertragsgegenstand / Leistungsumfang / Mitwirkungspflichten

1.1. Die Wartung kann für Hardware bestellt werden, die mit der Bestellung bei Stemmer gekauft wird oder die bereits beim Kunden durch Stemmer oder Dritte installiert worden ist. Für den Kauf der Hardware gelten die betreffenden Zusatzbedingungen.

1.2. Die Wartungsleistungen werden je Bestellung entweder als Eigenleistung durch Stemmer oder konzernverbundene Unternehmen („**Eigenleistungen**“) oder als Fremdleistungen durch den Hardware-Hersteller oder dessen Servicepartner („**Fremdleistungen**“) erbracht.

1.3. Regelungen zu Fremdleistungen:

Stemmer vermittelt die Wartung durch den Hardware-Hersteller bzw. dessen Servicepartner. Der Umfang der Wartung bestimmt sich nach den Service- und sonstigen Geschäftsbedingungen des Herstellers bzw. des Servicepartners. Stemmer wird dem Kunden die Service- und Geschäftsbedingungen auf Anfrage zur Verfügung stellen.

Der Kunde kann zusätzlich Eigenleistungen bestellen, welche die Fremdleistungen ergänzen (z.B. die Annahme von Kundentickets und Eröffnung von Herstellertickets im Auftrag des Kunden). Diese Leistungen unterliegen den Regelungen zu Eigenleistungen.

1.4. Regelungen zu Eigenleistungen:

a) Die Wartung umfasst je nach Bestellung die Annahme von Kundentickets und Eröffnung von Herstellertickets im Auftrag des Kunden (zur Ergänzung von Fremdleistungen), Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten, Lieferung und Einbau von Ersatzteilen, Auswechslung und Reparatur von Austauschteilen und Baugruppen. Der bestellte Leistungsumfang ist in der Auftragsbestätigung geregelt.

b) Stemmer wird die Wartung bei technischen Störungen an der Hardware innerhalb der vereinbarten Service Levels sowie ggf. nach gesonderter Terminabstimmung durchführen.

c) Stemmer wird innerhalb der vereinbarten Service Levels nach Eingang einer Fehlermeldung mit der Fehlerdiagnose und -behebung beginnen und diese durchführen.

d) Stemmer ist berechtigt, technische Änderungen an der Hardware, die nach Feststellung von Stemmer zur Erhöhung der Funktionssicherheit erforderlich und nachrüstbar sind, ohne gesonderte Berechnung vorzunehmen.

e) Die Wartung erfolgt, soweit nicht eine Reparatur in einer Fachwerkstatt notwendig sein sollte, grundsätzlich mittels Remote-Support (Fernwartung), soweit nicht abweichend ein Vor-Ort-Einsatz (z.B. als On-Site-Support“) vereinbart wird. Es liegt im Ermessen von Stemmer, ergänzend zu oder anstelle von Remote-Support in den Räumlichkeiten des Kunden am Standort die Wartungsleistungen vorzunehmen. Vor-Ort-Einsätze können optional gesondert beauftragt werden.

f) Stemmer wird die operative (d.h. nicht kommerzielle oder juristische) Durchführung von Ansprüchen aus etwaigen Garantieverprechen und sonstigen Gewährleistungszusagen des Herstellers der Hardware („**Herstellergarantie**“) für den Kunden übernehmen.

1.5. Bei Wartung durch den Hardware-Hersteller bzw. dessen Servicepartner in Form von Fremdleistungen wird Stemmer die Wartungsanfragen unter Geltung der vereinbarten Service Levels weiterleiten, soweit ein entsprechender Service zur Ergänzung der Fremdleistungen bestellt ist.

## B. Softwarepflege

### 2. Vertragsgegenstand / Leistungsumfang

2.1. Stemmer erbringt die folgenden Softwarepflegeleistungen:

- Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit den Funktionen der Software, insbesondere in Bezug auf Fehler, die während der ordnungsgemäßen Nutzung der Software auftreten;
- Überlassung (nicht Aufspielen) von Updates der Software.

2.2. Der Kunde kann optional Betriebsführungsleistungen und Beratungsleistungen in Bezug auf die Nutzung der Software bestellen. Diese Leistungen sind gesondert zu vergüten, soweit nicht abweichend vereinbart. Einzelheiten sind in der Bestellung geregelt.

2.3. Stemmer wird die Softwarepflege bei technischen Störungen innerhalb der vereinbarten Service Levels sowie ggf. nach gesonderter Terminabstimmung durchführen. Stemmer wird innerhalb der vereinbarten Service Levels nach Eingang einer Fehlermeldung mit der Fehlerdiagnose und -behebung beginnen und diese durchführen.

2.4. Stemmer weist darauf hin, dass es nach dem heutigen Stand der Technik nicht möglich ist, Software so zu entwickeln, dass diese auf allen verfügbaren Hardwaresystemen sowie Systemkombinationen fehlerfrei arbeitet. Deshalb gilt die Softwarepflege nur für Hardwaresysteme und Systemkomponenten, welche nach den Herstellerangaben mit der betreffenden Software kompatibel sind und insoweit störungsfrei arbeiten. Stemmer übernimmt keine Gewährleistung für die ordnungsgemäße Funktion der Software auf Hardware, die die Voraussetzungen gemäß Satz 2 nicht erfüllt.

2.5. Der Kunde erwirbt durch die Beauftragung der Softwarepflege keine Rechte zur Nutzung der Software. Die notwendige Rechteinräumung erfolgt vielmehr durch einen unmittelbar zwischen dem Softwarehersteller und dem Kunden abzuschließenden Softwarelizenzvertrag. Soweit die Software durch Stemmer geliefert wird gelten hierfür die betreffenden Zusatzbedingungen. Mit der

Beauftragung der Softwarepflege wird dem Kunden lediglich das Recht eingeräumt, den jeweils neuesten, vom Hersteller freigegebenen, Softwareprogrammstand in Form der Lieferung des entsprechenden Updates zu erhalten.

2.6. Stemmer wird die Software-pflegeleistungen grundsätzlich mittels Remote-Support vorzunehmen, soweit nicht abweichend vereinbart. Es liegt im Ermessen von Stemmer, ergänzend zu oder anstelle von Remote-Support in den Räumlichkeiten des Kunden am Standort die Software-pflegeleistungen vorzunehmen. Vor-Ort-Einsätze können optional gesondert beauftragt werden.

2.7. Sonstige nicht in dieser Ziffer 2 genannte softwarebezogene Leistungen, wie z.B. Schulungen, Installationen, Programmierungen, individuelle Anpassungs- oder Systemintegrationswünsche etc., sind nicht Bestandteil der Softwarepflege und können gesondert als Professional Services nach den hierfür geltenden Zusatzbedingungen beauftragt werden.

2.8. Die Softwarepflegeleistungen werden entweder von Stemmer als Eigenleistung und/oder durch den Hersteller und/oder Servicepartner des Herstellers bzw. sonstigen Servicepartner als Fremdleistung bereitgestellt. Der Leistungsumfang bestimmt sich bei Fremdleistungen ergänzend nach Maßgabe der Service- und sonstigen Geschäftsbedingungen des Herstellers und/oder des betreffenden Servicepartners. Stemmer wird dem Kunden die Service- und Geschäftsbedingungen auf Anfrage gesondert mitteilen.

2.9. Die Abwicklung von Leistungsanfragen erfolgt über das Service Center. Bei Fremdleistungen wird Stemmer die Leistungsanfragen an den Hersteller und/oder Servicepartner entsprechend der vereinbarten Service Levels weiterleiten.

### C. Allgemeine Regelungen

#### 3. Zusätzliche Leistungen und Entgeltbestimmungen

3.1. Der Kunde kann mit der Hardwarewartung oder Softwarepflege optional folgende Leistungen bestellen:

- 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;
- Leistungen aufgrund von Umständen, die mit dem bestimmungsgemäßen Verwendungszweck der Hardware oder Software nicht in Zusammenhang stehen;
- Leistungen zur Beseitigung von Störungen, die infolge der Verwendung von nicht durch Stemmer gelieferter oder von Stemmer nicht für kompatibel erklärter Systemsoftware oder anderer fehlerhafter Software sowie infolge falscher Softwareanwendung auftreten.
- Leistungen außerhalb der vereinbarten Service Levels.

Optionale Leistungen sind gesondert zu vergüten, soweit nicht abweichend vereinbart.

- 3.2. Die Entgelte für Hardwarewartung und Softwarepflege fallen unabhängig von der Leistungserbringung durch den Hersteller und/oder Servicepartner an. Dies gilt insbesondere bei verspäteter Lieferung der gegenständlichen Hardware oder Software durch Dritte.
- 3.3. Aufwendungen, die durch unsachgemäße Behandlung, Pflege- oder Instandsetzungsarbeiten durch den Kunden oder Dritte am System, Nichtbeachtung von Wartungs-, Pflege- und Gebrauchsempfehlungen oder durch Verwendung von nicht durch den Hersteller oder durch Stemmer freigegebene Zusatzkomponenten notwendig werden, sind gesondert zu vergüten.

#### 4. Laufzeit

Die Laufzeit der Hardwarewartung bzw.-Softwarepflege ist in der Auftragsbestätigung beschrieben.

\*\*\*