

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Stand: 01.01.2017 | Gültig für CONVOTIS metadok GmbH | CONVOTIS synargos GmbH | CONVOTIS atypisch GmbH | CONVOTIS scanprofi GmbH

## Vertragsbedingungen für die Wartung von Hardware

### IAI Vertragsgegenstände

#### 1. Wartungsgegenstände

Der Anbieter erbringt die nachfolgend vereinbarten Wartungsleistungen nur für die vereinbarte Hardware (im Folgenden: Wartungsgegenstand) gegen die vereinbarte Vergütung.

Die Wartung umfasst keine Leistungen im Zusammenhang mit dem Einsatz des Wartungsgegenstandes unter vertraglich nicht vorausgesetzten Bedingungen oder Veränderungen des Wartungsgegenstandes durch den Kunden oder durch Dritte. Auch nicht umfasst sind die Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, die Installations- oder Konfigurationsunterstützung.

Der Anbieter erbringt folgende Wartungsleistungen:

#### 2. Vorbeugende Wartung

Die vorbeugende Wartung dient der Instandhaltung des funktionsfähigen Wartungsgegenstandes. Sie erfolgt anhand eines vom Anbieter nach Art und Umfang festgelegten Betreuungsverfahrens oder, soweit vertraglich vereinbart, nach dem vom Hersteller des Wartungsgegenstandes vorgesehenen Wartungsverfahren.

#### 3. Störungsmanagement

##### 3.1| Annahme von Störungsmeldungen des Kunden

Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäß Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Für Störungsmeldungen gilt Ziffer 2.3 AV GmbH entsprechend. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

##### 3.2| Zuordnung zu Störungskategorien

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter entgegengenommene Störungsmeldungen (Ziffer 3.1) 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 dieses Problem 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 vom Anbieter nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

### 3.3 | Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der vom 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 der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.

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

## 4. Ansprechstelle (Helpdesk)

### 4.1| Einrichtung einer Ansprechstelle

Der Anbieter 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.

### 4.2| Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Der Kunde benennt gegenüber dem Anbieter nur das fachlich und technisch entsprechend qualifizierte Personal, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Nutzer des Wartungsgegenstandes betraut ist. Nur dieses dem Anbieter benannte Personal wird Anfragen an den Helpdesk richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare verwenden. Der Helpdesk nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters 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.

## 5. Materialüberlassung und zusätzliche Leistungen

Die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteilen ist nicht Gegenstand der Leistungen nach diesem Vertrag. Nimmt der Kunde vom Anbieter Verbrauchs-, Verschleiß oder Ersatzteile entgegen, gelten dafür die Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware. Über die Ziffern A 2.



bis A 4. hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen gesonderter Vereinbarung und sind zusätzlich zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Einsatzumgebung, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

## [IBI Allgemeine Regelungen](#)

### 1. Laufzeit

1.1| Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Wartungsvertrag mit der Lieferung gemäß dem Kaufvertrag für den Wartungsgegenstand.

1.2| Nach Ablauf einer ggf. vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Wartungsvertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals aber zum Ablauf des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres. Darüber hinaus kann der Vertrag vom Anbieter und Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.

1.3| Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

### 2. Vergütung

#### 2.1| Pauschalvergütung

Der Kunde vergütet die vereinbarten Wartungsleistungen aus A 2., A 3. und A 4. durch eine laufende Pauschale. Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind von dieser Pauschalvergütung nicht erfasst. Die Wartungsvergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird vom Anbieter gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Bei Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet und mit Vertragsabschluss in Rechnung gestellt.

#### 2.2| Vergütung von Verbrauchs-, Verschleiß- und Ersatzteilen

Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile, die der Anbieter dem Kunden im Rahmen des Betreuungsverfahrens (A 2.) oder mit dessen Zustimmung oder in einem zum Wert des Wartungsgegenstandes angemessenen Umfang überlässt, sind gesondert gemäß Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware zu vergüten.

#### 2.3| Vergütung von Zusatzleistungen

Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden gemäß Ziffer 1.1 der AV vergütet.

#### 2.4| Anpassung der Vergütung

Der Anbieter kann die Vergütung kalenderjährlich an allgemeine Listenpreise anpassen.

Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die pauschalen Vergütungssätze um mehr als 5 % erhöhen. Der Anbieter wird dem Kunden eine solche Erhöhung zwei Monate zuvor ankündigen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung gemäß B 1.3 zum Zeitpunkt einer solchen Erhöhung kündigen.



### 3. Nutzungsrecht

Die Nutzungsrechte des Kunden an neuen Versionen und sonstigen Korrekturen der Software, die im Zusammenhang mit der Hardware ausgeliefert worden ist, entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den neuen Versionen und sonstigen Korrekturen an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen.

### 4. Pflichten des Kunden

4.1| Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten. Der Kunde stellt sicher, dass der Wartungsgegenstand nur in einer freigegebenen Einsatzumgebung eingesetzt wird.

4.2| Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle dem Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

### 5. Durchführung

Die Durchführung der Wartung steht unter dem Vorbehalt, dass der Anbieter von seinem jeweiligen Vorlieferant selbst rechtzeitig und vertragsgemäß beliefert wird.

Verwendete Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendbarkeit neuen Teilen gegenüber gleichwertig.

### 6. Datenschutz

Wenn ein Zugriff des Anbieters auf personenbezogene Daten in Kundensystemen nicht ausgeschlossen werden kann, wird der Anbieter ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG). Er wird diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter 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.

### 7. Geltung der Vertragsbedingungen für die Wartung von Hardware

Ergänzend gelten die allgemeinen Vertragsbedingungen.