

Vertragsbedingungen Hardwareservice der Firmengruppe SIGMA

Es wird für die lt. Anlage 2 aufgeführten Erzeugnisse ein Servicevertrag nach Maßgabe der nachfolgenden Bedingungen geschlossen. Diese stellen Grundlage und Inhalt des Servicevertrages dar.

§ 1 Gegenstand des Vertrages

1. Gegenstand des Vertrages ist die in § 2 beschriebene technische Betreuung von Datenverarbeitungsanlagen oder Teile davon, nachfolgend Geräte genannt.

Anzahl, Identnummer und Bezeichnung der einzelnen Geräte sowie die zu zahlende Vergütung nach § 3 Nr.1, nachfolgend Pauschale genannt, ergeben sich aus der Anlage 1. Die Anlage ist Bestandteil des Vertrages. Bei Systemerweiterungen werden weitere Geräte durch ergänzende Anlagen in den Vertrag einbezogen.

2. Die Einbeziehung eines Gerätes in den Vertrag setzt voraus, dass der Installationsort den Installationsrichtlinien des Herstellers entspricht. Gleichfalls muss sich das Gerät in einem einwandfreien Zustand befinden. Diese Voraussetzung ist gegeben, wenn ein Dienstleistungsvertrag bei erstmaliger Inbetriebnahme des Gerätes geschlossen und in der Folgezeit nicht unterbrochen worden ist. Ist diese Voraussetzung nicht gegeben, kann das Gerät erst nach einer kostenpflichtigen Inspektion zu den entsprechenden Konditionen in den Vertrag einbezogen werden.

§ 2 Leistungen der Firmengruppe SIGMA

Die Firmengruppe SIGMA wird Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten durch ausgebildetes und mit Ersatzteilen und üblichen Prüfmitteln ausgerüstetes Personal des Technischen Kundendienstes durchführen lassen. Die Leistungen werden in der Regel in der normalen Arbeitszeit der Firmengruppe SIGMA (z. Z. Montag bis Freitag 8:00-17:00) mit Vorrang erbracht.

Werden infolge eines Vollwartungsvertrages defekte Teile im Rahmen von Instandhaltungs- oder Instandsetzungsarbeiten auf Dauer durch andere Teile ersetzt, so geht das Eigentum an den ersetzten Teilen auf die Firma SIGMA, das Eigentum an den Austauschteilen auf den Kunden über.

Die nachfolgenden Leistungen werden in zeitlichen Abständen und nach Methoden, wie sie die Firma SIGMA für das jeweilige Gerät für erforderlich erachtet, erbracht.

1. Instandhaltungsarbeiten:

- Vornahme von Änderungen an den Geräten, die von der Firmengruppe SIGMA zur Sicherung oder Verbesserung der Gerätefunktion als notwendig erachtet werden.
- Überprüfung und ggf. Austausch von Verschleißteilen, die infolge normaler Abnutzung nicht mehr den Spezifikationen der Firmengruppe SIGMA entsprechen; Betriebsmittel sind keine Verschleißteile im Sinne dieses Absatzes.
- Überprüfung der wesentlichen Gerätefunktionen.
- Überprüfung der Gesamtfunktion mehrerer Geräte.

Die Verpflichtung des Kunden gemäß § 4 Nr.5 bleibt hiervon unberührt.

Die Instandhaltungsarbeiten kann die Firmengruppe SIGMA im Bedarfsfall auch in der eigenen Werkstatt durchführen. In diesem Fall wird dem Kunden für die Dauer der Arbeiten ein Ersatzgerät ohne besondere Berechnung zur Verfügung gestellt. Die

Instandhaltungsarbeiten werden zu zwischen dem Kunden und SIGMA abgestimmten Terminen vorgenommen.

2. Instandsetzungsarbeiten:

Die SIGMA wird mit Ausnahme der Wiederherstellung zerstörter Daten alle geräteseitigen Störungen beseitigen, sofern diese dem Kundendienst unter der Angabe der für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen gemeldet werden. Eingeschlossen sind insbesondere folgende Leistungen des Technischen Kundendienstes:

- Bereitschaftsdienst des Technischen Kundendienstes während der normalen Arbeitszeit der Firmengruppe SIGMA
- Instandsetzung durch Reparatur von defekten Geräten
- Instandsetzung durch Austausch von defekten Geräteteilen oder Geräten, soweit SIGMA dies für notwendig erachtet
- Durchführung von Funktionstests der instandgesetzten Geräte

Auf Wunsch der Firmengruppe SIGMA lässt der Kunde Instandsetzungsarbeiten auch außerhalb der normalen Arbeitszeit zu.

3. Leistungen gegen gesonderte Berechnung:

Die Firmengruppe SIGMA wird die nachfolgenden Leistungen entsprechend ihrer Möglichkeiten auf Anforderung des Kunden zu den jeweils gültigen Bedingungen erbringen.

- Bereitschaftsdienst sowie Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten auf Wunsch des Kunden außerhalb der normalen Arbeitszeit von SIGMA.
- Standortveränderungen, Transport der Geräte sowie alle damit im Zusammenhang stehenden Leistungen.
- Beheben von Störungen und Beseitigung von Schäden, die weder von SIGMA zu vertreten sind noch ihre Ursache in der Funktionsweise der Geräte selbst haben.

Hierunter fallen insbesondere Störungen und Schäden, die auf höhere Gewalt, Einwirkung Dritter, Bedienungsfehler, Nichtbeachten der Installationsbedingungen der Firmengruppe SIGMA und der allgemein üblichen Installations- und Betriebsrichtlinien von EDV-Geräten, Verschmutzungen, die ihre Ursache außerhalb der Geräte haben, Verwendung von weder durch SIGMA gelieferten, noch empfohlenen oder nicht mehr den SIGMA-Spezifikationen entsprechenden Betriebsmitteln und Materialien (Farbbänder, Stromzuführung, Kabel, Nadelköpfe, Schreibleseköpfe und Motoren) beruhen.

- Lieferung und/oder Einbau von Betriebsmitteln (z.B. Papierwaren, Farbbänder, magnetische Datenträger, Schreib- und Druckwalzen, Druckketten, Druckbänder, Druckköpfe, Typenräder, Schlüssel, Abdeckhauben, Beschriftungen, zusätzliche Kabel).
- Aufwendungen für die Fahrten des Technischen Kundendienstes.

4. Der Kunde erklärt sich mit den von der Firmengruppe SIGMA als notwendig erachteten Maßnahmen einverstanden, andernfalls wird er die der Firmengruppe SIGMA hierdurch gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten tragen.

§ 3 Vergütung

1. Die in § 2 Nr.1 und 2 genannten Leistungen werden durch die im Vertrag festgelegten Pauschalen abgegolten. Bei Personal-Computern, Thin Clients und peripheren Geräten (Drucker, Scanner, externe Festplatten usw.) liegt eine monatliche Nutzungszeit der Geräte von 180 Stunden zugrunde (Einschichtbetrieb). Werden die Geräte mehr als 180 Stunden/Monat genutzt, erhöht sich die Pauschale entsprechend.
2. Die nicht durch die Pauschale abgegoltenen Leistungen gemäß § 2 Nr.3 werden zu den zum Leistungszeitpunkt jeweils gültigen Listenpreisen der Firmengruppe SIGMA berechnet.
3. Die Grundpauschale und deren Ergänzungen werden für ein Kalenderjahr im Voraus erhoben und sind zum Beginn des Berechnungszeitraumes fällig. Alle anderen Beträge sind unverzüglich nach Rechnungserhalt fällig. Bei Wartungs- und Instandhaltungsverträgen gilt: Der Auftragnehmer wird die Wartungsvergütung wie im Vertrag festgelegt, die Vergütung für andere Leistungen nach Leistungserbringung in Rechnung stellen. Sämtliche Zahlungen sind netto Kasse ohne jeglichen Abzug zu leisten. Beanstandungen von Rechnungen sind binnen von 14 Tagen ab Rechnungsdatum dem Technischen Kundendienst gegenüber schriftlich zu erheben. Sofern nicht anders vereinbart ist, verstehen sich alle Preise zuzüglich Mehrwertsteuer in jeweils gesetzlich festgelegter Höhe. Entsprechendes gilt für neue Steuern mit Ausnahme solcher auf Vermögen oder Ertrag.
4. SIGMA behält sich vor, die Pauschale zu ändern, wenn sich die die Pauschale beeinflussenden Kostenfaktoren ändern.

§ 4 Sonstige Leistungen des Kunden

1. Der Kunde wird der Firmengruppe SIGMA zur Vornahme der Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten sowie aller damit in unmittelbarem Zusammenhang stehenden Tätigkeiten ohne Wartezeit ungehindert Zugang zu den Geräten verschaffen.
2. Gelten für den Betrieb des Kunden oder für den Aufstellungsort der Geräte einschließlich der stationären Verbindungen besondere Sicherheitsauflagen oder ähnliches, so wird der Kunde rechtzeitig und ohne Mehraufwand für SIGMA die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung schaffen.
3. Änderungen an den Geräten, der Betriebsbedingungen sowie des Aufstellungsortes sind dem Technischen Kundendienst rechtzeitig schriftlich mitzuteilen.
4. Der Kunde stellt SIGMA eine Fernsprechverbindung in Gerätenähe und die Nutzung vorhandener Übertragungsstrecken zur Erfüllung der Arbeiten kostenlos zur Verfügung.
5. Eventuell in regelmäßigen Zeitabständen erforderliche kleinere Pflegearbeiten werden nach Angaben der Firmengruppe SIGMA durch den Kunden vorgenommen.

§ 5 Vertragsdauer

1. Der Vertrag beginnt zu dem im Vertrag festgelegten Zeitpunkt und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er ist beiderseits durch Einschreiben kündbar mit einer Frist von 6 Monaten zum Jahresende.
2. Bei Verletzung wesentlicher Vertragsbestimmungen durch einen der beiden Vertragspartner kann der andere Vertragspartner mittels eingeschriebenen Briefs Vertragserfüllung binnen einer angemessenen Nachfrist unter Ablehnungsandrohung verlangen. Bleibt die Aufforderung erfolglos, so kann der Vertrag ohne Einhaltung einer weiteren Frist nach Ablauf der Nachfrist gekündigt werden, vorausgesetzt, dass in dem vorbezeichneten Schreiben dies angedroht wurde.

3. Frühestens nach der Gesamtnutzungszeit eines Gerätes von 5 Jahren Einschichtbetrieb i.S.v. § 3 Nr.1 kann SIGMA die Aufrechterhaltung des Vertrages hinsichtlich eines Gerätes von einer für den Kunden kostenpflichtigen Überholung abhängig machen.
4. SIGMA wird dem Kunden in diesem Fall einen Kostenvoranschlag machen. Nimmt der Kunde ein solches Angebot nicht binnen 2 Monaten ab Angebotszugang an, kann SIGMA den Vertrag hinsichtlich dieses Gerätes jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündigen.

§ 6 Erweiterung oder Änderung der Geräte

1. Beabsichtigt der Kunde Änderungen oder Erweiterungen an den diesen Vertrag einbezogenen Geräten oder mit diesen in Verbund arbeitenden Geräten vorzunehmen, so ist der Technische Kundendienst rechtzeitig schriftlich zu informieren. Nachteile, die sich aus solchen Änderungen oder Erweiterungen ergeben, insbesondere wegen Beeinträchtigung der Betriebssicherheit, trägt der Kunde. Die Firma SIGMA ist zur vorzeitigen fristlosen Kündigung dieses Vertrages hinsichtlich geänderter oder erweiterter Geräte berechtigt, wenn die Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten durch Änderungen oder Erweiterungen erheblich erschwert werden und der Kunde den ursprünglichen Zustand der Geräte trotz Aufforderung von der Firma SIGMA nicht innerhalb angemessener Frist wiederherstellt.
2. Werden Geräte anderer Hersteller an die in den Vertrag einbezogenen Geräte angeschlossen, so ist die Firma SIGMA im Falle von Störungen bereit, sich im Rahmen des Zumutbaren an der Einkreisung der Störungen zu beteiligen. Die Firma SIGMA kann für diese Leistungen gemäß § 3 Nr.2 eine Vergütung berechnen, es sei denn, die Störung ist durch ein von der Firma SIGMA zu betreuendes Gerät verursacht.

§ 7 Umsetzung

1. Beeinflusst die Umsetzung den Instandhaltungs- und Instandsetzungsaufwand, so ist SIGMA berechtigt, eine neue, den veränderten Verhältnissen entsprechend angemessene Pauschale festzulegen.

§ 8 Gewährleistung

1. Sind Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten fehlerhaft erbracht oder wurden bei der Durchführung von Arbeiten durch Mitarbeiter der Firmengruppe SIGMA Schäden an den Geräten schuldhaft verursacht, wird SIGMA auf Anforderung des Kunden die Mängel binnen angemessener Frist beseitigen. Wird eine Nachbesserung nicht binnen angemessener Frist durchgeführt oder führt sie nicht zum Erfolg, und hat der Kunde SIGMA eine Frist zur Mängelbeseitigung mit Ablehnungsandrohung gesetzt, kann der Kunde den Vertrag kündigen oder Herabsetzung der Vergütung bis zur Beseitigung des Mangels verlangen.
2. Alle weiteren Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, insbesondere ein Anspruch auf Ersatz von Schäden, die nicht an den Geräten selbst entstanden sind, z.B. bei Verlust von aufgezeichneten Daten. Dies gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder wegen Fehlens zugesicherter Eigenschaften zwingend gehaftet wird.
3. Der Kunde hat evtl. Schäden oder Mängel unverzüglich nach Kenntniserhalt dem Technischen Kundendienst unter Angabe der für die Ermittlung des Schadens zweckdienlichen Informationen mitzuteilen und seinerseits alles Zumutbare zu tun, um den Schaden so gering wie möglich zu halten.
4. Der Gewährleistungsanspruch entfällt, wenn der Kunde Änderungen oder Erweiterungen an den Geräten ohne Zustimmung der Firmengruppe SIGMA vornimmt oder Eingriffe in die

Geräte von nicht durch SIGMA autorisiertem Personal vorgenommen werden.

§ 9 Haftung

1. Die Firmengruppe SIGMA übernimmt eine Haftung nur soweit eine solche in diesem Vertrag geregelt ist. Dies gilt insbesondere für Ansprüche aus Verschulden bei Vertragsabschluss, aus positiver Forderungsverletzung oder außervertraglicher Haftung, es sei denn, dass in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder des Fehlens zugesicherter Eigenschaften zwingend gehaftet wird.
2. Der Kunde stellt SIGMA von Ansprüchen Dritter frei, die über den Rahmen der Haftung nach diesem Vertrag hinausgehen.

§ 10 Allgemeines

1. Der Kunde ist damit einverstanden, dass im Rahmen der Geschäftsbeziehungen durch die Firmengruppe SIGMA personenbezogene Daten im Sinne des Datenschutzgesetzes gespeichert und verarbeitet werden dürfen, soweit dies im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages zweckmäßig ist.
2. Ohne schriftliche Zustimmung von SIGMA dürfen Rechte aus diesem Vertrag nicht übernommen werden. Die Rechte und Pflichten der Firmengruppe SIGMA aus diesem Vertrag können auf andere übertragen werden. Die Firmengruppe SIGMA gewährleistet in diesen Fällen die ordnungsgemäße Erfüllung aller Vertragspflichten gegenüber dem Kunden.
3. Gegen Forderungen von SIGMA kann nur mit solchen Gegenforderungen aufgerechnet werden, die rechtskräftig festgestellt und unbestritten sind.
4. Alleiniger Gerichtsstand ist Chemnitz.
5. Dieser Vertrag enthält sämtliche Rechte und Pflichten zwischen dem Kunden und der Firmengruppe SIGMA. Künftige Abreden sind nur schriftlich in Form eines Nachtrages zu diesem Vertrag bindend. Die Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieses Vertrages hat keinen Einfluss auf die Wirksamkeit der übrigen Vertragsbestimmungen. Eine unwirksame Bestimmung ist durch diejenige wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.