

Vertragsbedingungen der 2K-Net GmbH für die Wartung von Hardware - 2K-Net WH - (Stand 01/2011)

A: Vertragsgegenstände

A 1. **Wartungsgegenstand**

2K-Net GmbH erbringt die nachfolgend vereinbarten Wartungsleistungen nur für die vereinbarte Hardware (im Folgenden: **Wartungsgegenstand**) gegen die vereinbarte Vergütung.

2K-Net GmbH erbringt folgende Wartungsleistungen:

A 2. **Vorbeugende Wartung**

Die vorbeugende Wartung dient der Instandhaltung des funktionsfähigen **Wartungsgegenstandes**. Sie erfolgt anhand eines von 2K-Net GmbH nach Art und Umfang festgelegten **Betreuungsverfahrens** oder, soweit vertraglich vereinbart, anhand des vom **Herstellers** des **Wartungsgegenstandes** empfohlenen Verfahrens. Überlässt 2K-Net GmbH dem Kunden **Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile**, gelten dafür ergänzend die 2K-NET VH (Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware).

A 3. **Störungsmanagement**

3.1 Vertragliche Leistungen

2K-Net GmbH wird **Störungsmeldungen** des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten **Störungskategorien** zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten **Maßnahmen** zur Analyse und Beseitigung von **Störungen** durchführen.

Das **Störungsmanagement** umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz des **Wartungsgegenstandes** unter vertraglich nicht vorausgesetzten **Einsatzbedingungen** oder einem durch den Kunden oder Dritte veränderten **Wartungsgegenstand** stehen. Das **Störungsmanagement** umfasst auch nicht die

Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung.

3.2 Annahme von Störungsmeldungen des Kunden

2K-Net GmbH wird während seiner üblichen **Geschäftszeiten** ordnungsgemäße **Störungsmeldungen** des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer **Kennung** versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm 2K-Net GmbH den **Eingang** einer **Störungsmeldung** unter Mitteilung der vergebenen **Kennung**.

3.3 Zuordnung zu Störungskategorien

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird 2K-Net GmbH entgegen genommene **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 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 von 2K-Net GmbH nur nach den dafür getroffenen **Vereinbarungen** behandelt.

3.4 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird 2K-Net GmbH 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 2K-Net GmbH dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird 2K-Net GmbH 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 2K-Net GmbH dann etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

3.5 Die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteilen ist nicht Gegenstand des Störungsmanagements. Überlässt 2K-Net GmbH dem Kunden Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile, gelten dafür die 2K-NET VH (Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware).

A 4. Ansprechstelle (Helpdesk)

4.1 Vertragliche Leistungen

2K-Net GmbH 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.

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

4.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Der Kunde benennt gegenüber 2K-Net GmbH nur fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Nutzer des Wartungsgegenstandes betraut ist.

Nur dieses der 2K-Net GmbH benannte Personal wird Anfragen an den Helpdesk richten und dabei von 2K-Net GmbH gestellte Formulare verwenden. Der Helpdesk nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten der 2K-Net GmbH 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 2K-Net GmbH die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellten Wartungsgegenständen.

A 5. Zusätzliche Leistungen

Über die Ziffern A 2 bis A 4 hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen gesonderter Vereinbarung und sind gesondert 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.

B: Allgemeine Regelungen

Die folgenden Regelungen gelten gleichermaßen für die vorbeugende Wartung (A 2), das Störungsmanagement (A 3) und den Helpdesk (A 4).

B 1. Laufzeit

1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Wartungsvertrag mit der Lieferung gemäß dem Kaufvertrag für den Wartungsgegenstand (Ziffer 1 2K-NET VH).

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 von 2K-Net GmbH und Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.

- 1.3** Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

B 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 von 2K-Net GmbH gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Beim 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 2K-Net GmbH 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 2K-NET VH (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 2K-NET AV vergütet.

2.4 Anpassung der Vergütung

2K-Net GmbH kann die Vergütung kalenderjährlich an allgemeine Listenpreise anpassen.

Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die pauschalen Vergütungssätze um mehr als zehn Prozent erhöhen. 2K-Net GmbH 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.

B 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.

B 4. Pflichten des Kunden

- 4.1** Der Kunde wird 2K-Net GmbH unverzüglich über Änderungen des Einsatzumfeldes unterrichten. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass der Wartungsgegenstand nur in einer freigegebenen Umgebung eingesetzt wird.

- 4.2** Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle der 2K-Net GmbH übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

B 5. Durchführung

Die Durchführung der Wartung steht unter dem Vorbehalt, dass 2K-Net GmbH 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. Ausgewechselte Teile gehen in das Eigentum der 2K-Net GmbH über.

B 6. Datenschutz

Soweit 2K-Net GmbH auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird sie ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. 2K-Net GmbH 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.

B 7. Geltung der 2K-NET AV

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen der 2K-Net GmbH (2K-NET AV).