

ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN MDS-SERVICE- UND MANAGEMENTVERTRAG (Stand 06/2013)

I. ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN SERVICE UND MANAGEMENT

1. VERTRAGSGEGENSTAND, VERTRAGSLAUFEIT, ÄNDERUNG DER BEDINGUNGEN

1.1 Diese „Allgemeinen Vertragsbedingungen Service und Management“ sind Bestandteil des zwischen TA und dem Kunden (nachfolgend zusammen auch „Parteien“) abgeschlossenen MDS-Service- und Managementvertrags (nachfolgend „Servicevertrag“).

1.2 Der Servicevertrag regelt die rechtlichen Bedingungen für die Erbringung folgender Leistungen durch TA gegenüber dem Kunden:

- (i) Wartungsleistungen an Kopierern, Druckern, Multifunktionsgeräten, Faxgeräten, Plottern und/oder Scannern (nachfolgend „Output-Systemgeräte“),
- (ii) Management von Drittverträgen des Kunden,
- (iii) Lieferung von Verbrauchsmaterialien (nachfolgend „VBM“); VBM sind Toner einschließlich Tonerrestbehälter und Tonereinheiten, Tinte und Tintenpatronen, Papier und Folien sowie Heftklammern, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart,
- (iv) sonstige Services gemäß TA Dienstleistungskatalog.

1.3 Diese „Allgemeinen Vertragsbedingungen Service und Management“ gelten nur gegenüber Unternehmern i. S. v. § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts sowie öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

1.4 Soweit die Parteien in einem separaten zusätzlich zu vergütenden Lizenzvertrag (insbesondere MDS-Softwarelizenzvertrag und/oder MDS-Lizenzvertrag TA Cockpit) die Einräumung von Nutzungsrechten an Vertragssoftware vereinbart haben und kein separater zusätzlich zu vergütender Vertrag über Softwarepflege- und Supportleistungen an der Vertragssoftware (insbesondere MDS-Softwarepflege- und Supportvertrag) abgeschlossen wird, erbringt TA bezüglich der Vertragssoftware während der Vertragslaufzeit des Servicevertrages Softwarepflege- und Supportleistungen gemäß den „Allgemeinen Vertragsbedingungen Softwarepflege und Support“ in Ziffer II. Im Falle des Abschlusses eines MDS-Lizenzvertrages TA Cockpit ist TA Cockpit Vertragssoftware. Die „Allgemeinen Vertragsbedingungen Service und Management“ gemäß Ziffer I. gelten ergänzend, soweit in Ziffer II. nichts anderes geregelt ist. Die Vergütung für die Softwarepflege- und Supportleistungen ist in der im Servicevertrag vereinbarten Vergütung enthalten.

1.5 Der Servicevertrag wird mit Unterzeichnung durch die Parteien wirksam. Der Servicevertrag läuft für die darin vereinbarte Grundlaufzeit. Sollte er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von sechs (6) Monaten zum jeweiligen Ende der Laufzeit schriftlich gekündigt werden, so verlängert sich der Servicevertrag um jeweils 12 Monate.

1.6 TA kann diese „Allgemeinen Vertragsbedingungen Service und Management“ jederzeit im Wege einer Änderungsmitteilung an den Kunden ändern oder ergänzen. Widerspricht der Kunde der Änderungsmitteilung nicht schriftlich innerhalb von vier (4) Wochen nach ihrem Zugang beim Kunden, werden die Änderungen und/oder Ergänzungen entsprechend der Änderungsmitteilung wirksam. TA wird den Kunden schriftlich oder durch E-Mail vor Beginn dieser Frist auf sein Widerspruchsrecht und die Rechtsfolgen dieser Ziffer I.16 hinweisen.

2. WARTUNGSLEISTUNGEN

2.1 Soweit zwischen den Parteien im Servicevertrag vereinbart, erbringt TA gegenüber dem Kunden gemäß den nachfolgenden Bestimmungen Wartungsleistungen an den im Servicevertrag aufgeführten Output-Systemgeräten,

- (i) die im Eigentum des Kunden stehen (nachfolgend „Kundengeräte“)
- (ii) hinsichtlich derer der Kunde mit TA einen Leasingvertrag ohne weitergehende Serviceverpflichtung geschlossen hat (nachfolgend „TA-Geräte“) und/oder
- (iii) hinsichtlich derer der Kunde mit Dritten einen Leasingvertrag ohne weitergehende Serviceverpflichtung geschlossen hat (nachfolgend „Drittgeräte“).

(Kunden-, TA- und Drittgeräte nachfolgend gemeinsam auch „Vertragsgeräte“). Die Wartungsleistungen umfassen die Instandsetzung gemäß Ziffer I.4 sowie die Instandhaltung gemäß Ziffer I.5.

2.2 Soweit die Parteien nicht im Einzelfall ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart haben, sind folgende Leistungen **nicht** von den Wartungsleistungen umfasst:

- (i) Lieferung von Papier, Folien, Heftklammern, zusätzlichen Bedienungsanleitungen, Kabeln, Druckköpfen, Tinte oder sonstigen Steckverbindungen;
- (ii) Lieferung, Einbau, Nachfüllen, Entsorgung und Rücksendung von Toner;
- (iii) Installation, Konfiguration und Integration (a) neuer Output-Systemgeräte in das Netzwerk des Kunden, (b) sonstiger Zusatzeinrichtungen über die Vertragsgeräte hinaus sowie (c) von Software des Kunden;
- (iv) routinemäßige Reinigung der Vertragsgeräte außerhalb eines mangelbedingten Serviceeinsatzes;
- (v) Transport von Vertragsgeräten zu anderen Betriebsstätten des Kunden im Rahmen eines Wechsels des Leistungsorts;
- (vi) Schulungen des Kunden;
- (vii) Systemweiterungsberatung und Hardware-Upgrades;
- (viii) Behebung von Störungen oder Ausfällen der Vertragsgeräte, die durch Gewaltwirkung Dritter, höhere Gewalt, unsachgemäße Behandlung, z.B. Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, und funktionswidrigen Gebrauch der Vertragsgeräte, Verwendung von nicht von TA/ vom Hersteller freigegebenen VBM oder Software oder Hardware Dritter, die vom Kunden ohne vorherige schriftliche Abstimmung mit TA installiert wurde, hervorgerufen werden.

Der Kunde kann TA mit der Erbringung der unter dieser Ziffer I.2.2 genannten Leistungen gegen gesonderte Vergütung gemäß den in TA Dienstleistungskatalog festgelegten Vergütungssätzen beauftragen. TA steht es frei, eine derartige Beauftragung anzunehmen oder abzulehnen.

3. ÜBERNAHMEINSPEKTION, ANALYSE

3.1 Die Vertragsgeräte müssen sich bei Vertragsbeginn in einem altersgerechten und gebrauchsfähigen Zustand befinden und dürfen keinen erheblichen Mangel aufweisen (nachfolgend „Sollzustand“).

3.2 TA ist berechtigt, den Zustand der Vertragsgeräte bei Vertragsbeginn zu überprüfen (nachfolgend „Übernahmeinspektion“).

3.3 Soweit im Rahmen der Übernahmeinspektion eine Abweichung eines Vertragsgeräts vom Sollzustand festgestellt wird, ist TA berechtigt, in Abstimmung mit dem Kunden den Sollzustand gegen gesonderte Vergütung herzustellen. Soweit eine Herstellung des Sollzustandes vom Kunden nicht gewünscht wird, ist TA berechtigt, die Wartungsleistungen nicht zu erbringen; die Pflicht zur Zahlung der vereinbarten Vergütung nach Ziffer I.13 bleibt davon unberührt.

3.4 Soweit TA dies für erforderlich hält und die Parteien dies vereinbaren, führt TA eine strukturelle und kaufmännische Analyse der technischen und räumlichen Infrastruktur des Kunden unter Aufnahme von Informationen über die IT-Umgebung, z.B. Hardware und Betriebssysteme, eingesetzte Standardsoftware, etc. sowie eine Analyse der kaufmännischen Daten, Abläufe und Prozesse des Kunden durch, deren konkrete Inhalte und Umfang gesondert in einer schriftlichen Analysevereinbarung geregelt werden, und erstellt ein Realisierungskonzept.

4. INSTANDSETZUNG

4.1 Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Mängel an den Vertragsgeräten, Ausfälle der Vertragsgeräte, Fehler und Störungen von TA Cockpit[®] und/oder sonstige Probleme (nachfolgend gemeinsam auch „Störungen“) TA unverzüglich zu melden und so genau wie möglich zu beschreiben. TA beseitigt gemeldete Störungen innerhalb angemessener Frist (nachfolgend „Instandsetzung“).

4.2 Gestaltet sich die Instandsetzung aufwendiger als angenommen, so ist TA berechtigt, dem Kunden eine Ersatz- oder Umgehungslösung zur Verfügung zu stellen.

4.3 Die Pflicht zu Instandsetzungsarbeiten entfällt, wenn sich die Störung nicht oder nur mit

unvertretbar hohem Aufwand durch TA beseitigen lässt. In diesem Fall ist der Kunde zur außerordentlichen Kündigung des Servicevertrags aus wichtigem Grund berechtigt.

4.4 Auf Wunsch des Kunden bietet TA den Anschluss des Kunden an die Ferndiagnose- und -wartungseinrichtungen von TA an. Die vom Kunden für die Installation der hierfür erforderlichen technischen Einrichtungen gesondert zu vergütenden Installationskosten ergeben sich aus dem TA-Dienstleistungskatalog. Die Erbringung der Ferndiagnose- und -wartung selbst erfolgt auf Basis der Vorschriften des Servicevertrags und wird von der nach Ziffer I.13 vereinbarten Vergütung umfasst.

5. INSTANDHALTUNG, INSTANDHALTUNGSOPTION

5.1 Gegenstand der Instandhaltungsmaßnahmen sind alle Arbeiten, die zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Vertragsgeräte durch Gerätepflege notwendig sind.

5.2 Defekte oder nicht mehr funktionsfähige austauschbare Teile der Vertragsgeräte werden durch TA ausgetauscht.

5.3 Kundengeräte können von TA in folgenden Fällen durch ein Tauschgerät ausgetauscht (nachfolgend „Tausch“) oder für die Restlaufzeit des Servicevertrags durch ein Leihgerät ersetzt werden (nachfolgend „Leihe“):

- (i) die voraussichtlich anfallenden Instandsetzungs- oder Instandhaltungskosten übersteigen den Wiederbeschaffungswert des Kundengeräts;
- (ii) das Kundengerät hat irreguläre, atypische Verbrauchswerte, deren Ursache von TA nach zweimaliger Untersuchung nicht herausgefunden werden kann.

5.4 Der Kunde hat kein Recht, den Tausch oder die Leihe von TA zu verlangen; die Wahl zwischen Tausch oder Leihe liegt im alleinigen Ermessen von TA.

5.5 Bei Tausch oder Leihe wird TA den Kunden bei Überlassung in das Tausch- oder Leihgerät einweisen. Das Tausch- oder Leihgerät muss gleichwertige Ausstattungsmerkmale und Funktionalitäten wie das Kundengerät aufweisen.

5.6 Mit Übergabe des Tauschgeräts an den Kunden geht das Eigentum am Tauschgerät auf den Kunden über, sofern keine Zahlungsrückstände bestehen; das Eigentum am Kundengerät geht zur gleichen Zeit auf TA über. TA ist danach frei, über das Kundengerät zu verfügen. Für den Fall, dass das Eigentum an einem Kundengerät aus tatsächlichen oder rechtlichen Gründen nicht vom Kunden auf TA übergehen kann, behält TA zugleich das Eigentum am jeweiligen Tauschgerät. Der Kunde hat TA unverzüglich darüber zu informieren, sofern er von Hindernissen, die einem Eigentumsübergang in Bezug auf ein Kundengerät auf TA entgegenstehen, weiß oder wissen muss.

5.7 Etwaige Anpassungsleistungen im Zusammenhang mit der Installation des Tausch- oder Leihgeräts in der Systemumgebung des Kunden sind vom Kunden gemäß den in TA Dienstleistungskatalog festgelegten Vergütungssätzen gesondert zu vergüten.

6. MANAGEMENT VON DRITTVERTRÄGEN

6.1 Soweit zwischen den Parteien im Servicevertrag vereinbart, übernimmt TA im Namen und im Auftrag des Kunden gemäß den nachfolgenden Bestimmungen das Management der im Servicevertrag aufgelisteten Verträge des Kunden mit Drittanbietern, die im Zusammenhang mit Output-Systemgeräten stehen, beispielsweise Miet- oder Serviceverträge (nachfolgend „Drittverträge“). TA tritt weder auf Seiten des Kunden noch auf Seiten des Drittanbieters in den Drittvertrag ein.

6.2 Die Managementleistungen in Bezug auf die vereinbarten Drittverträge umfassen folgende Einzelleistungen:

- (i) Kommunikation zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter in Bezug auf die Durchführung des Drittvertrags;
- (ii) Meldung der vom Kunden erfassten Zählerstände in Bezug auf die vom Drittvertrag erfassten Output-Systemgeräte an den Drittanbieter;
- (iii) Unterstützung des Kunden bei der Abwicklung von Leistungsstörungen im Verhältnis Kunde – Drittanbieter, insbesondere Geltendmachung von Mängel- und Gewährleistungsansprüchen in Bezug auf die von dem Drittanbieter unter dem Drittvertrag zu erbringenden Leistungen.

6.3 Soweit die Parteien nicht im Einzelfall ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart haben, sind folgende Leistungen **nicht** von den Managementleistungen umfasst:

- (i) Erbringung oder Verwaltung der von dem Kunden unter dem jeweiligen Drittvertrag zu erbringenden Zahlungsleistungen;
- (ii) Ausübung von Gestaltungsrechten des Kunden in Bezug auf die Drittverträge, bspw. Kündigungs- oder Rücktrittserklärungen;
- (iii) Rechtsberatungsleistungen, bspw. in Bezug auf Gewährleistungs- und Haftungsansprüche unter dem Drittvertrag;
- (iv) Verteidigung des Kunden gegen vertragliche und sonstige Ansprüche des Drittanbieters in Zusammenhang mit dem Drittvertrag;
- (v) Erfassung der Zählerstände in Bezug auf die vom Drittvertrag erfassten Output-Systemgeräte; der Kunde ist verpflichtet, TA den Zählerstand des jeweiligen Output-Systemgeräts wie im Drittvertrag vereinbart (Aufschlüsselung, Betrachtungszeitraum, Darstellung etc.) mitzuteilen; die Parteien können die Erfassung der Zählerstände mittels TA Cockpit[®] schriftlich vereinbaren;
- (vi) sonstige Leistungen, die über das gewöhnliche Vertragsmanagement hinausgehen.

6.4 TA wird Managementleistungen gemäß dieser Ziffer I.6 mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns erbringen, mindestens jedoch mit der gleichen Sorgfalt wie in eigenen Angelegenheiten. TA ist dabei auf die Mitwirkung des jeweiligen Drittanbieters angewiesen. TA ist für das Verhalten (Tun und Unterlassen) des jeweiligen Drittanbieters nicht verantwortlich.

6.5 Unbeschadet der vereinbarten Kündigungsfristen hat der Kunde das jederzeitige Recht, während der Vertragslaufzeit das Management der vereinbarten Drittverträge nach einem entsprechenden schriftlichen Hinweis an TA selbst zu übernehmen. Die vereinbarten Zahlungsverpflichtungen des Kunden für die jeweiligen Managementleistungen bleiben hiervon unberührt.

6.6 Sofern die Parteien nicht im Einzelfall schriftlich etwas anderes vereinbart haben, ist TA im Falle der Beendigung eines Drittvertrags berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, die von der Beendigung des Drittvertrags betroffenen Wartungsleistungen nach Maßgabe von Ziffer I.1.2 selbst zu erbringen. Erhöht sich dadurch der bei TA entstehende Aufwand, ist TA zu einer entsprechenden Anpassung der Vergütung berechtigt.

7. ERWEITERUNGEN DES LEISTUNGSUMFANGS

Die Einbeziehung weiterer Output-Systemgeräte als Vertragsgeräte in die Wartungsleistungen sowie die Einbeziehung weiterer Drittverträge in die Managementleistungen nach Beginn der Laufzeit des Servicevertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit jeweils einer erneuten, schriftlichen Auftragsbestätigung durch TA und sind vom Kunden gesondert zu vergüten. Die Liste der Vertragsgeräte und/oder Drittverträge im Servicevertrag wird in diesem Falle entsprechend fortgeschrieben.

8. LIEFERUNG VON VERBRAUCHSMATERIALIEN (VBM)

8.1 Die Parteien können vereinbaren, dass die Materialkosten für Schwarz- und/oder Farbtoner in der Wartungsgebühr enthalten sind. Soweit nicht ausdrücklich schriftlich abweichend vereinbart, sind in diesem Fall Lieferung, Einbau, Nachfüllen, Entsorgung und Rücksendung von Toner nicht im Leistungsumfang enthalten und vom Kunden gesondert zu vergüten.

8.2 Soweit zwischen den Parteien vereinbart, verkauft und liefert TA dem Kunden VBM, welche vom Kunden gemäß den nachfolgenden Bestimmungen bei TA bestellt wurden. Sofern der Kunde Nutzungsrechte zur Nutzung von TA Cockpit[®] innehat, hat die Bestellung von VBM nach Möglichkeit über TA Cockpit[®] zu erfolgen.

8.3 Einzelverträge über den Verkauf und die Lieferung von VBM durch TA an den Kunden kommen zustande, sobald TA die Annahme der Bestellung schriftlich oder in Textform bestätigt, spätestens jedoch mit Erhalt der Ware und der Rechnung.

8.4 Preislisten und Angebote von TA sind freibleibend und unverbindlich. Mündliche Vereinbarungen, Auskünfte oder Informationen sind nur verbindlich, wenn TA sie schriftlich bestätigt.

8.5 Angaben über Liefertermine sind nur dann verbindlich, wenn der Liefertermin schriftlich von TA bestätigt wurde. Wird der verbindlich bestätigte Liefertermin um einen Zeitraum von mehr als zwei (2) Wochen überschritten, kann der Kunde durch schriftliche Erklärung vom Einzelvertrag zurücktreten. TA steht das gleiche Recht zu, wenn TA selbst aufgrund nicht von TA zu vertretenden Umständen nicht oder nicht rechtzeitig beliefert wurde oder wenn das Leistungs Hindernis auf nicht bloß vorübergehenden Betriebsstörungen durch höhere Gewalt, z.B. Streiks, Aussperrung oder Naturkatastrophen, beruht.

8.6 Soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, werden die VBM auf Kosten des Kunden an die seitens des Kunden angegebene Lieferadresse versandt.

8.7 Die Gefahr geht mit der Auslieferung an die Transportperson durch TA auf den Kunden über. Wird die Auslieferung an die Transportperson auf Veranlassung des Kunden verzögert, so geht die Gefahr bereits mit dem Zeitpunkt der Anzeige der Lieferbereitschaft seitens TA gegenüber dem Kunden auf den Kunden über.

8.8 Die VBM bleiben Eigentum von TA bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises durch den Kunden.

9. SONSTIGE SERVICES

Der Kunde kann TA jederzeit mit der Erbringung weiterer Leistungen gemäß dem jeweils aktuellen TA Dienstleistungskatalog beauftragen. TA steht es frei, eine derartige Beauftragung anzunehmen oder abzulehnen.

10. VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN

10.1 Der Kunde versichert, dass die im Servicevertrag als „Kundengeräte“ aufgeführten Output-Systemgeräte in seinem Eigentum stehen und er über diese frei verfügen kann.

10.2 Der Kunde versichert, dass er berechtigt ist, TA die Erlaubnis zur Erbringung der vereinbarten Leistungen an den im Servicevertrag als „Drittgeräte“ aufgeführten Output-Systemgeräten einzuräumen. Der Kunde verpflichtet sich insofern, TA die notwendigen Rechte für die Nutzung der Drittgeräte zur Erbringung der im Servicevertrag vereinbarten Leistungen zu verschaffen.

10.3 Der Kunde wird TA auf seine Kosten die erforderlichen schriftlichen Einwilligungserklärungen der Vertragspartner der Drittverträge zur Verfügung stellen oder eine schriftliche Versicherung gegenüber TA abgeben, dass ihm solche vorliegen. Der Kunde stellt TA von jeglicher Haftung aufgrund von Ansprüchen Dritter frei, die im Falle einer fehlenden Einwilligungserklärung gegen TA geltend gemacht werden.

10.4 Der Kunde wird TA Kopien sämtlicher im Servicevertrag aufgeführter Drittverträge bei Vertragsbeginn übergeben. Darin enthaltene Vergütungsregelungen können vom Kunden geschwärzt werden.

10.5 Der Kunde wird TA Änderungen

- (i) der Betriebsbedingungen der Vertragsgeräte,
- (ii) der im Rahmen der Analyse gemäß Ziffer I.3.4 erfassten IT-Umgebung und/oder
- (iii) sonstiger für die Erbringung der Wartungsleistungen wesentlicher Umstände unverzüglich schriftlich mitteilen.

10.6 Der Kunde wird TA den Zugang zum Einsatzort ermöglichen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit TA anhalten, soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist.

10.7 Der Kunde wird die von TA erhaltenen Anweisungen hinsichtlich der Bedienung der Vertragsgeräte sowie der Störungssuche und -behebung beachten und umsetzen.

10.8 Der Kunde wird auf Anfordern von TA dieser eine Gelegenheit zur geschützten und ordnungsgemäßen Lagerung von Materialien auf dem Betriebsgelände des Kunden kostenlos zur Verfügung stellen.

10.9 Gelten für den Betrieb des Kunden oder den Aufstellungsort der Vertragsgeräte besondere Sicherheitsauflagen, so wird der Kunde rechtzeitig und ohne Mehraufwand für TA die notwendigen Voraussetzungen zur ungehinderten Vertragserfüllung schaffen.

10.10 Der Kunde wird die gelieferten Originaldatenträger an einem gegen den unberechtigten Zugriff Dritter gesicherten Ort aufbewahren sowie seine Mitarbeiter nachdrücklich auf die Einhaltung der Regelungen dieses Servicevertrags hinweisen.

10.11 Kann eine TA obliegende Leistung aus im Verantwortungsbereich des Kunden liegenden Gründen nicht oder nur verspätet durchgeführt werden, insbesondere weil

- (i) die Pflichten des Kunden gemäß dieser Ziffer I.10 nicht oder nicht rechtzeitig erbracht wurden,
- (ii) die durch den Kunden gemeldete Störung bei der Vor-Ort-Inspektion tatsächlich nicht aufgetreten ist oder
- (iii) der Kunde einen vereinbarten Termin versäumt hat,

wird TA dem Kunden den hierdurch entstandenen und zu belegenden Aufwand, insbesondere die für die Fehlersuche anfallende Arbeitszeit, in Rechnung stellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, in diesem Fall Ansprüche wegen verspäteter Leistungserbringung von TA geltend zu machen.

10.12 Kommt der Kunde mit der Erfüllung einer in seiner Verantwortung liegenden Handlung in Verzug, ruht für die Dauer des Verzugs die Leistungsverpflichtung von TA, sofern die Leistung von TA ohne diese Handlung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Mehraufwand erbracht werden kann. TA ist berechtigt, dem Kunden den dadurch verursachten Mehraufwand zusätzlich zur vereinbarten Vergütung gemäß den im TA Dienstleistungskatalog festgelegten Vergütungssätzen in Rechnung zu stellen.

11. LEISTUNGSZEITRAUM

TA erbringt die Leistungen unter dem Servicevertrag nur während der üblichen Geschäftszeiten der TA von Montag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ und freitags von 08:00 Uhr bis 15:00 Uhr MEZ, ausgenommen bundeseinheitliche gesetzliche Feiertage. Eine darüber hinausgehende Leistungspflicht besteht nicht. Hiervon abweichende Servicezeiten können gegen gesonderte Vergütung schriftlich vereinbart werden.

12. LEISTUNGORT, UMSETZUNG

12.1 Leistungsort für die Wartung der Vertragsgeräte sind die im Servicevertrag genannten Betriebsstätten des Kunden und die dort angegebenen Installationsorte. Im Bedarfsfall ist TA berechtigt, die Wartungsarbeiten in einer der TA-Betriebsstätten durchzuführen; in diesem Fall wird TA dem Kunden ein Ersatzgerät ohne gesonderte Berechnung für die Dauer der Wartungsarbeiten zur Verfügung stellen.

12.2 Die geplante Verbringung von Vertragsgeräten an einen anderen als den im Servicevertrag genannten Ort (nachfolgend „Umsetzung“) ist TA durch den Kunden spätestens zwei (2) Monate vor Umsetzung schriftlich mitzuteilen. Die konkrete Umsetzung ist TA unverzüglich nach deren Vollzug schriftlich mitzuteilen. TA wird die Wartung eines umgesetzten Vertragsgeräts vereinbarungsgemäß fortsetzen, wenn damit kein erhöhter Aufwand verbunden ist, also z.B. der neue Aufstellungsort innerhalb eines Gebietes liegt, in dem TA bereits gleichartige Vertragsgeräte des Kunden betreut.

12.3 Führt die Umsetzung für TA zu einem zusätzlichen Aufwand bei der Erbringung der vereinbarten Wartungsleistungen, werden die Parteien sich über eine den veränderten Verhältnissen angemessene Anpassung der Vergütung verständigen. Dies gilt nicht, sofern der zusätzliche Aufwand für TA nur unerheblich ist. Bis zur Einigung über die Anpassung ist TA in Bezug auf die Vertragsgeräte, die von der Umsetzung betroffen sind, ab dem Tag der Umsetzung von der Leistungspflicht befreit. Der Kunde bleibt in diesem Fall bis zum Vertragsende zur Zahlung der Vergütung verpflichtet.

13. VERGÜTUNG

13.1 Die Zahlung der im Servicevertrag für die Wartungsleistungen vereinbarten monatlichen Wartungsgebühr sowie für die Managementleistungen vereinbarten monatlichen Managementgebühr erfolgt für jeweils drei (3) Monate quartalsweise (kalendervierteljährlich), soweit im Servicevertrag nicht abweichend vereinbart (nachfolgend „Abrechnungszeitraum“). Die Wartungsgebühr und die Managementgebühr sind jeweils im Voraus zum 1. eines Abrechnungszeitraums zur Zahlung fällig.

13.2 Soweit der Beginn der Grundlaufzeit nicht mit dem Beginn des Abrechnungszeitraums zusammenfällt (nachfolgend „Rumpf-Abrechnungszeitraum“), so erfolgt die Abrechnung

des Rumpf-Abrechnungszeitraums zum Beginn der Grundlaufzeit für den gesamten Rumpf-Abrechnungszeitraum anteilmäßig, d.h. auf einer pro-rata-Basis.

13.3 Im Servicevertrag ist die vom Kunden bezüglich der Wartungsleistungen monatlich verbindlich abzunehmende Anzahl an Output im Sinne von Seiten, Drucken und/oder Scans von Output-Systemgeräten (nachfolgend „Seiten“) festgelegt (nachfolgend „Freivolumen“). Zusätzlich zur Wartungsgebühr stellt TA dem Kunden jeweils die über das vereinbarte Freivolumen hinausgehenden Seiten auf Basis der im Servicevertrag vereinbarten Folgepreise gesondert in Rechnung (nachfolgend „Folgekosten“). Die Be- und Abrechnung der Folgekosten erfolgt gemäß Ziffer I.14. Soweit im Servicevertrag nicht abweichend geregelt, sind die Folgekosten für einen Abrechnungszeitraum zum 1. des jeweils darauffolgenden Abrechnungszeitraums oder, soweit die Zählerstände gemäß Ziffer I.14.1 nicht mittels TA Cockpit[®] automatisch übermittelt werden, zum 15. des jeweils darauffolgenden Abrechnungszeitraums zur Zahlung fällig.

13.4 Die Preise für die VBM gemäß Ziffer I.8 ergeben sich aus der am Tag des Vertragschlusses jeweils gültigen Preisliste der TA für VBM. Der Kaufpreis für die VBM ist innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne jeden Abzug zahlbar.

13.5 Die vereinbarten Seitenpreise wurden auf Basis der folgenden Deckungsgrade kalkuliert: bei Schwarz-Weiß-Seiten 5 % Schwarzungsgrad und bei Farb-Seiten je 5 % Farbdeckungsgrad pro Grundfarbe (Schwarz, Cyan, Magenta, Yellow). Bei höheren Deckungsgraden wird der Mehrverbrauch an Toner nachberechnet.

13.6 Die Vergütung wird im Lastschriftverfahren eingezogen; der Kunde ermächtigt TA hiermit bis auf Widerruf, sämtliche vertraglich zu leistenden Zahlungen vom im Servicevertrag genannten Konto einzuziehen.

13.7 Sämtliche Vergütungen werden zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer in ihrer jeweiligen Höhe in Rechnung gestellt und bezahlt. TA wird die Umsatzsteuer gesondert ausweisen.

13.8 Bei Verzug mit der Zahlung oder Stundung des in Rechnung gestellten Betrags ist der offene Betrag mit acht (8) Prozentpunkten p.a. über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen. Bei verspäteter Zahlung kann TA außerdem die Erbringung weiterer Leistungen für den Kunden bis zur Bezahlung des ausstehenden Betrags verweigern und von der Erbringung einer Vorauszahlung abhängig machen. Weitergehende Rechte von TA bleiben unberührt.

13.9 TA ist zur angemessenen Anpassung der Vergütung inklusive der Folgepreise unter Einhaltung einer Frist von drei (3) Kalendermonaten zum Quartalsende berechtigt, wenn sich die Einkaufspreise von TA für VBM oder Ersatzteile oder die Löhne ändern. Die Angemessenheit einer Anpassung wird widerleglich vermutet, wenn sie 9 % innerhalb eines Zeitraums von 12 Monaten nicht überschreitet. Soweit der Kunde eine geringere Kostensteigerung nachweist, erfolgt die Preisanpassung nur im Umfang der vom Kunden nachgewiesenen Kostensteigerung. Die Preisanpassung wird jeweils durch TA nach billigem Ermessen vorgenommen und ist gerichtlich überprüfbar.

14. ZÄHLERSTANDSMITTEILUNG

14.1 Der Kunde verpflichtet sich, innerhalb von sieben (7) Tagen nach Ende eines Abrechnungszeitraums den Zählerstand hinsichtlich des Seitenverbrauchs des jeweiligen Vertragsgeräts, an dem Wartungsleistungen erbracht werden, für den jeweiligen Abrechnungszeitraum aufgeschlüsselt nach Schwarz-Weiß- und Farb-Seiten mitzuteilen (nachfolgend „Zählerstandsmitteilung“). Werden die Zählerstände mittels TA Cockpit[®] automatisch übermittelt, besteht diese Verpflichtung für den Kunden nur dann, wenn die Vertragsgeräte nicht in der Lage sind, Zählerstände mittels TA Cockpit[®] aufgeschlüsselt nach Schwarz-Weiß- und Farb-Seiten zu übermitteln oder die automatische Übermittlung fehlschlägt und TA den Kunden zur Übermittlung der Zählerstände ausdrücklich auffordert.

14.2 Geht die Zählerstandsmitteilung nicht rechtzeitig ein, ist TA berechtigt, zur vorläufigen Abrechnung der Folgekosten den durchschnittlichen Verbrauch der letzten vier (4) Abrechnungszeiträume oder – sofern noch keine vier (4) Abrechnungszeiträume vorliegen – der bisherigen Abrechnungszeiträume zugrunde zu legen. Zusätzlich ist TA berechtigt, einen Sicherheitszuschlag in Höhe von 50 % auf den so ermittelten durchschnittlichen Verbrauch zu verlangen.

14.3 Unterbleibt die Zählerstandsmitteilung bezüglich des ersten Abrechnungszeitraums, ist TA berechtigt, für diesen ersten Abrechnungszeitraum einen Betrag von 50 % der vereinbarten Wartungsgebühr vorläufig in Rechnung zu stellen. Alternativ ist TA berechtigt, den Verbrauch des Kunden angemessen unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden zu schätzen.

14.4 Die endgültige Abrechnung der Folgekosten erfolgt nach Zählerstandsmitteilung. Etwaige Überzahlungen des Kunden werden bei der Abrechnung der Wartungsgebühr des nachfolgenden Abrechnungszeitraums in Abzug gebracht.

14.5 Kommt der Kunde mindestens zweimalig mit einer Zählerstandsmitteilung in Verzug, ist TA berechtigt, einen Dritten mit der Ablesung des Zählerstands zu beauftragen oder diesen selbst abzulesen und die hierfür entstehenden Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen. Darüber hinaus ist TA berechtigt, nach einem wiederholten Verstoß gegen die Verpflichtung zur Zählerstandsmitteilung und vorheriger Abmahnung den Servicevertrag außerordentlich fristlos zu kündigen.

15. GEWÄHRLEISTUNG

15.1 Soweit in diesem Servicevertrag nicht anders vereinbart, ist auf die Leistungsbeziehungen zwischen den Parteien Dienstvertragsrecht gemäß den §§ 611 ff. BGB anwendbar. Wird eine Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat TA dies zu vertreten, ist TA verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung hierfür ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich ab Kenntnis zu erfolgen hat.

15.2 Soweit die von TA für den Kunden erbrachten Leistungen in der Erstellung eines Werkes oder in der Lieferung einer Kaufsache (bspw. VBM) liegen, gelten die folgenden Gewährleistungsregeln:

- (i) TA übernimmt gegenüber dem Kunden keinerlei Garantie für die Beschaffenheit ihrer Leistungen oder Lieferungen, soweit in den Einzelverträgen nicht anderweitig ausdrücklich geregelt. Insbesondere sind Angaben in Präsentationen, Katalogen, Preislisten und sonstigem dem Kunden von TA überlassenen Informationsmaterial nicht als zugesicherte Eigenschaften oder Garantien für eine besondere Beschaffenheit der zu erbringenden Leistungen oder Lieferungen zu verstehen.
- (ii) Rechte des Kunden bei Mängeln setzen voraus, dass der Kunde die erbrachten Leistungen oder Lieferungen unverzüglich auf deren Mangelfreiheit überprüft und TA offensichtliche Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von sieben (7) Kalendertagen nach Abnahme oder Ablieferung, schriftlich mitteilt. Verborgene Mängel müssen TA unverzüglich nach ihrer Entdeckung, spätestens jedoch innerhalb von sieben (7) Kalendertagen, schriftlich mitgeteilt werden. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Mängelanzeige, gelten die Leistungen bzw. Lieferungen als vertragsgemäß.
- (iii) Für Sach- und Rechtsmängel leistet TA zunächst Gewähr durch Nacherfüllung, und zwar nach Wahl von TA durch Nachbesserung oder durch erneute Erbringung der geschuldeten Leistung oder Lieferung (nachfolgend zusammen „Nacherfüllung“). Der Kunde wird TA zur Nacherfüllung eine angemessene Frist setzen. Schlägen zwei Versuche der Nacherfüllung fehl, ist der Kunde berechtigt, im Hinblick auf das vom Mangel betroffene Output-Systemgerät vom Servicevertrag zurückzutreten oder die Vergütung zu mindern, es sei denn, es liegt ein unerheblicher Mangel vor. Schadensersatz leistet TA im Rahmen der in Ziffer I.16 festgelegten Grenzen.
- (iv) Erbringt TA Leistungen im Bereich der Mängelsuche oder Mängelbeseitigung, ohne dazu verpflichtet zu sein, hat der Kunde diese gemäß den im TA Dienstleistungskatalog festgelegten Vergütungssätzen zu vergüten. Dies gilt insbesondere dann, wenn ein Mangel nicht nachweisbar oder TA nicht zuzurechnen ist.
- (v) Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, wenn die Leistungen oder Lieferungen ohne Zustimmung von TA verändert wurden und der Kunde nicht beweist, dass der Sach- und/oder Rechtsmangel hiervon unabhängig ist.
- (vi) Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb eines (1) Jahres ab Abnahme der Leistung bzw. Lieferung. Dies gilt nicht, wenn der Mangel vorsätzlich

oder grob fahrlässig verursacht wurde oder durch einen einfach fahrlässig verursachten Mangel eine Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit entstanden ist oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Leistungen oder Lieferungen übernommen wurde.

16. HAFTUNG, SCHADENSERSATZ

16.1 TA haftet dem Grunde und dem Umfang nach unbegrenzt für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln sowie für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln ihrer Erfüllungsgehilfen, bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie bei vertraglicher Übernahme einer verschuldensunabhängigen Haftung (z.B. bei Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos).

16.2 TA haftet weiterhin im Fall der einfach fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, also einer solchen Pflicht, die die ordnungsgemäße Durchführung des Servicevertrags erst ermöglicht und auf deren Erfüllung der Kunde deshalb vertraut und vertrauen darf, jedoch begrenzt auf den vorhersehbaren, typischerweise entstehenden Schaden.

16.3 Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen. Soweit die Haftung von TA ausgeschlossen oder begrenzt ist, gilt dies auch zugunsten der persönlichen Haftung ihrer Erfüllungsgehilfen.

17. DATENSCHUTZ

17.1 Die für den Abschluss und die Durchführung des Servicevertrags erforderlichen Daten des Kunden werden von TA zu diesem Zwecke gespeichert, verarbeitet und genutzt. Soweit zur Durchführung des Servicevertrags erforderlich, können die Daten auch an Dritte übermittelt werden.

17.2 Soweit TA zur Kenntnis gelangende oder überlassene Unterlagen oder Daten personenbezogen sind, verpflichten sich beide Parteien zur Einhaltung der Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie anderer Rechtsvorschriften zum Datenschutz. Soweit TA personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, verpflichten sich die Parteien zum Abschluss einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung.

17.3 Die Parteien werden gemäß § 5 BDSG dafür Sorge tragen, dass die für sie tätigen Mitarbeiter auf das Datengeheimnis schriftlich verpflichtet und entsprechend unterwiesen sind.

18. VERTRAULICHKEIT

Die Parteien verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von der jeweils anderen Partei zugehenden oder bekannt werdenden Gegenstände (z. B. Software, Unterlagen, Informationen), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse enthalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind oder werden ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt oder der empfangenen Partei ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht durch einen Dritten mitgeteilt, von ihr selbst entwickelt oder sie müssen aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder einer gerichtlichen Anordnung eines zuständigen Gerichts offengelegt werden. Die Parteien verwahren und sichern diese Gegenstände so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist. Die Parteien verpflichten sich, ihre Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten.

19. ABTRETUNGSVERBOT

Keine der Parteien ist berechtigt, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei Rechte oder Ansprüche aus dem Servicevertrag abzutreten. Davon ausgenommen sind Abtretungen von TA an mit TA verbundene Unternehmen im Sinne von § 15 AktG.

20. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

20.1 Soweit im Servicevertrag oder in diesen „Allgemeinen Vertragsbedingungen Service und Management“ nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, ist der Kunde nicht berechtigt,

- (i) Forderungen, die ihm gemäß dem Servicevertrag zustehen, gegen Forderungen von TA aus dem Servicevertrag aufzurechnen oder
- (ii) die Erfüllung einer Verpflichtung nach dem Servicevertrag unter Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes zu verweigern,

es sei denn, die Rechte oder Ansprüche des Kunden sind unbestritten, entscheidungsreif oder durch eine rechtskräftige Entscheidung eines zuständigen Gerichts oder Schiedsgerichts bestätigt worden.

20.2 Soweit nicht abweichend schriftlich vereinbart, ist Erfüllungsort für alle Leistungen und Zahlungen der Geschäftssitz von TA.

20.3 Änderungen und Ergänzungen des Servicevertrags oder dieser „Allgemeinen Vertragsbedingungen Service und Management“ bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, soweit nicht kraft Gesetzes eine strengere Form vorgeschrieben ist. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel. Mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen.

20.4 Der Servicevertrag sowie diese „Allgemeinen Vertragsbedingungen Service und Management“ und ihre Auslegung unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts. Die Geltung des UN-Kaufrechts (CISG) ist ausgeschlossen.

20.5 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten über Rechte und Pflichten aus oder im Zusammenhang mit dem Servicevertrag oder diesen „Allgemeinen Vertragsbedingungen Service und Management“ einschließlich ihrer Wirksamkeit ist, soweit der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, der Geschäftssitz von TA. TA kann den Kunden darüber hinaus an dessen allgemeinem Gerichtsstand verklagen.

20.6 Sollten einzelne Bestimmungen des Servicevertrags oder dieser „Allgemeinen Vertragsbedingungen Service und Management“ ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An die Stelle von nicht einbezogenen oder unwirksamen Allgemeinen Geschäftsbedingungen tritt das Gesetzesrecht (§ 306 Abs. 2 BGB). Im Übrigen werden die Parteien anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung eine wirksame und durchführbare Regelung treffen, die ihr wirtschaftlich möglichst nahe kommt, soweit keine ergänzende Vertragsauslegung vorrangig oder möglich ist. Dasselbe gilt im Falle einer Regelungslücke.

II. ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN SOFTWAREPFLEGE UND SUPPORT

1. UNABHÄNGIGES VERTRAGSVERHÄLTNIS

Bei einem Softwarepflege- und Supportvertrag gemäß dieser Ziffer II. handelt es sich um ein vom Servicevertrag gemäß Ziffer I. unabhängiges Vertragsverhältnis. Leistungsstörungen, Mängel und andere Pflichtverletzungen einer Partei bezüglich des Softwarepflege- und Supportvertrags berechtigen die andere Partei nicht, den Servicevertrag außerordentlich fristlos zu kündigen oder von ihm zurückzutreten, es sei denn, eine Fortsetzung des Servicevertrags ist für diese Partei aufgrund der Pflichtverletzung der anderen Partei unzumutbar.

2. SOFTWAREPFLEGE

2.1 TA liefert dem Kunden die jeweils neuesten Software-Updates zu der gelieferten Vertragssoftware in elektronischer Form oder auf digitalen Medien, sofern diese von TA und ihren Vorlieferanten freigegeben wurden. „Software-Update“ ist der qualitative Leistungszuwachs und/oder die Erweiterung der Funktionalität zwischen zwei unmittelbar aufeinanderfolgenden Versionen der Vertragssoftware, ohne dass diese folgende Version der Vertragssoftware selbstständig lizenziert werden kann. Software-Updates umfassen keine Versionen (Upgrades/Releases), Zusatzmodule oder künftige Produkte, die TA oder deren Vorlieferanten gesondert als Lizenz vergeben.

2.2 Der Kunde ist berechtigt, die Software-Updates gemäß den Regelungen des Lizenzvertrages hinsichtlich der Vertragssoftware zu nutzen. Eine darüber hinausgehende Nutzung ist

unzulässig. Sofern die dem Kunden zur Verfügung gestellten Software-Updates Softwarebestandteile eines Drittanbieters enthalten, gelten hierfür neben den Regelungen des Lizenzvertrages die Nutzungsbedingungen des Drittanbieters, die unter www.triumph-adler.de abrufbar sind. Der Kunde verpflichtet sich in diesem Fall, diese Nutzungsbedingungen des Drittanbieters zu beachten.

2.3 TA überlässt dem Kunden im Rahmen ihrer allgemeinen Produktentwicklung Bugfixes (Programmkorrekturen) zur Beseitigung von Fehlfunktionen der Vertragssoftware.

2.4 TA erbringt die in dieser Ziffer II.2 genannten Leistungen lediglich für die jeweils aktuelle Version der Vertragssoftware, soweit es sich bei der Vertragssoftware nicht um TA Cockpit handelt, die vorherige Version der Vertragssoftware.

3. SUPPORT

Der Kunde hat das Recht zur kostenlosen Nutzung des telefonischen Supports (Hotline) sowie der von TA angebotenen Fernwartung während der üblichen Geschäftszeiten des Service Desks der TA. Um eine umfassende Unterstützung durch den Service Desk der TA sicherzustellen, sind die Anschaffung und Einrichtung einer Fernwartungsmöglichkeit durch den Kunden obligatorisch. Weiterhin benennt der Kunde TA mindestens einen (1) qualifizierten und geschulten Ansprechpartner für die Vertragssoftware, an den sich der Supportmitarbeiter / Mitarbeiter des Service Desks der TA im Bedarfsfall wenden kann.

4. LEISTUNGEN GEGEN GESONDERTE BERECHNUNG

4.1 Soweit die Parteien nicht im Einzelfall ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart haben, sind in den Pflege- und Supportleistungen insbesondere **nicht** enthalten:

- (i) Beratungs- und Schulungsleistungen jedweder Art;
- (ii) Leistungen, die durch Gründe erforderlich werden, die außerhalb der Vertragssoftware liegen und die Funktionsfähigkeit der Vertragssoftware beeinträchtigen, insbesondere Wasser, Feuer, Blitzschlag, Missbrauch, Viren und andere Formen höherer Gewalt;
- (iii) Leistungen, die wegen der vertragswidrigen Nutzung der Vertragssoftware durch den Kunden erforderlich werden;
- (iv) Leistungen, die
 - (a) durch unsachgemäße und/oder vertragswidrige Handhabung und/oder Verwendung der Vertragssoftware durch den Kunden,
 - (b) durch Handlungen (z. B. Änderungen, Ergänzungen, Erweiterungen) an der Vertragssoftware, die von durch TA nicht autorisierten Dritten durchgeführt wurden,
 - (c) durch Nichtbeachtung von Pflege- und Gebrauchsempfehlungen der TA und/oder deren Vorlieferanten und/oder des Herstellers,
 - (d) durch Verwendung von nicht durch TA und/oder deren Vorlieferanten und/oder den Hersteller freigegebenen Software-Komponenten in Verbindung mit der Vertragssoftware oder
 - (e) durch die nicht rechtzeitige oder unterlassene Installation von durch TA zur Behebung von Fehlern bereitgestellten Bugfixes oder Software-Updates notwendig werden;
- (v) Leistungen beim Kunden vor Ort, es sei denn, dass diese nach billigem Ermessen von TA zur Erbringung der Softwarepflege- und Supportleistungen erforderlich sind;
- (vi) individuelle, vom Kunden geforderte Anpassungen und Modifikationen der Vertragssoftware oder Systemumgebung;
- (vii) Datensicherung der mittels der Vertragssoftware verarbeiteten Daten sowie im Falle des Datenverlusts Wiederherstellung dieser Daten;
- (viii) Einspielung von Software-Updates beim Kunden.

4.2 Erbringt TA für den Kunden Leistungen nach Ziffer II.4.1, so sind diese vom Kunden zusätzlich zur vereinbarten Vergütung gemäß den im TA Dienstleistungskatalog festgelegten Vergütungssätzen zu vergüten.

5. HAFTUNG FÜR MÄNGEL

5.1 Die Haftung von TA für Software-Updates und Bugfixes ist auf Neuerungen gegenüber dem bisherigen Versionsstand der Vertragssoftware beschränkt.

5.2 Ein Mangel eines Software-Updates oder eines Bugfixes liegt vor, wenn das Software-Update oder der Bugfix bei Gefährübergang nicht die vereinbarte Beschaffenheit hat oder mit Rechten Dritter behaftet ist, die einer Ausübung der im Lizenzvertrag eingeräumten Nutzungsrechte entgegenstehen. Produktbeschreibungen, insbesondere Dokumentationen und Handbücher, stellen ohne gesonderte abweichende schriftliche Vereinbarung keine Garantie oder Zusicherung von Eigenschaften dar.

5.3 Der Kunde hat TA den Mangel unverzüglich schriftlich anzuzeigen.

5.4 TA kann den Mangel nach ihrer Wahl durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung beseitigen.

5.5 Kann der Mangel nicht innerhalb angemessener Frist behoben werden oder ist die Nachbesserung oder Ersatzlieferung aus sonstigen Gründen als fehlgeschlagen anzusehen, kann der Kunde die Pflege- und Supportgebühr mindern, vom Softwarepflege- und Supportvertrag zurücktreten und Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen. Hinsichtlich der beiden letztgenannten Ansprüche gelten Ziffer I.16 und Ziffer II.5.12.

5.6 Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung ist erst auszugehen, wenn TA hinreichende Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Nachbesserung oder Ersatzlieferung unmöglich ist, wenn sie von TA verweigert oder unzumutbar verzögert wird, wenn begründete Zweifel hinsichtlich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn eine Unzumutbarkeit aus anderen Gründen vorliegt.

5.7 Sollten Dritte gegen den Kunden Ansprüche wegen Verletzung von Patenten, Urheberrechten oder anderen Rechten Dritter (nachfolgend „Schutzrechte“) geltend machen oder sollte eine solche Geltendmachung drohen, so gilt Folgendes: TA wird nach eigener Wahl und auf eigene Kosten nach Maßgabe der Regelungen dieser Ziffer II.5.7

- (i) dem Kunden für das betreffende Update / den betreffenden Bugfix ein Nutzungsrecht verschaffen oder
- (ii) das betreffende Update / den betreffenden Bugfix austauschen oder so ändern, dass das Schutzrecht nicht verletzt wird, das Update / der Bugfix im Wesentlichen aber dennoch den vereinbarten funktionalen Spezifikationen entspricht.

5.8 Der Kunde wird TA bei allen Schadensminderungsmaßnahmen angemessen unterstützen.

5.9 Ist TA die Beseitigung eines Rechtsmangels betreffs eines Software-Updates oder eines Bugfixes trotz ernsthafter Bemühungen nicht möglich, so steht TA ein Kündigungsrecht bezüglich des Softwarepflege- und Supportvertrags ohne Einhaltung weiterer Fristen zu.

5.10 Änderungen oder Erweiterungen am Software-Update/Bugfix, die der Kunde selbst oder durch Dritte ohne vorherige Zustimmung seitens TA vornimmt, lassen die Haftung von TA entfallen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderung oder Erweiterung für den Mangel nicht ursächlich ist.

5.11 Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb eines (1) Jahres ab Installation des Software-Updates/Bugfixes. Dies gilt nicht, wenn der Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde oder durch einen einfach fahrlässig verursachten Mangel eine Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit entstanden ist oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Leistungen oder Lieferungen übernommen wurde.

5.12 Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet TA nur in Höhe des Aufwands, der entsteht, wenn der Kunde regelmäßig und in angemessenem Umfang Datensicherungen durchführt und dadurch sicherstellt, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Der Kunde ist für die Aktualisierung und die Sicherung seiner Datenbestände grundsätzlich selbst verantwortlich. Wenn Mitarbeiter von TA Tätigkeiten an der IT-Infrastruktur des Kunden durchführen, wird davon ausgegangen, dass aktuelle Sicherungen der Datenbestände existieren. Dies gilt auch für Datenbestände, die nicht unmittelbar im System gespeichert sind, z. B. dezentral auf optischen Datenträgern oder in Computernetzwerken.