

Ergänzung für Wartungs- Service und Pflegeverträge zu unseren allgemeine Geschäftsbedingungen

11 Besonderheiten bei Service-/Wartungs- und Softwarepflegeverträge

11.1 Leistungsumfang

Der Leistungsumfang jeder im Service-/Wartungsvertrag angegebenen Position richtet sich nach der jeweils gewählten Vertragsart sowie den dazugehörigen Leistungsbereichen. Abweichende Leistungen bedürfen der Schriftform.

Softwarepflege beinhaltet die Behebung der vom Auftraggeber gemeldeten Fehler, soweit von DPO korrigierbar.

Ferner umfasst die Softwarepflege die Anpassung des Lizenzmaterials an gesetzliche Vorschriften, wenn diese geändert wurden.

Gepflegt wird grundsätzlich nur die jüngste Programmversion des im Lizenzvertrag erworbenen Release des Lizenzmaterials.

Updates, die im Rahmen der Fehlerbeseitigung oder gesetzlichen Änderungen erforderlich werden, werden dem Auftraggeber ohne gesonderte Aufforderung gegen Erstattung der in Ziffer 6 genannten Gebühren und Nebenkosten zur Verfügung gestellt.

11.2 Ausschlüsse

Andere, als die laut Vertrag angegebenen Leistungen, insbesondere Präventivwartungen, sind nicht Gegenstand dieses Vertrages. Sie bedürfen eines gesonderten Kundenauftrages, dessen Annahme sich DPO vorbehält, und werden nach dem benötigten Material-, Arbeits- und Fahrtkostenaufwand gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen DPO-Preisliste in Rechnung gestellt. Gesondert berechnet werden insbesondere Reparaturarbeiten wegen Schäden, die nicht durch normale Nutzung, sondern durch äußere, sachwidrige Einwirkungen, Klimabedingungen, Naturereignisse (u.a. Blitzschlag), Verwendung spezifikationswidriger Teile, Arbeits- u. Betriebsmittel, Verschleiß von Druckerköpfen, Typenrädern, Farbbändern, Disketten u.ä. entstanden sind.

Ferner sind vom Servicevertrag spezifische Verbrauchs- und Verschleißmaterialien für Laserdrucker, insbesondere Toner inklusiv. Reinigungsfilze und Trommelleinheiten sowie Ozonfilter ausgeschlossen. Nicht im Leistungsumfang eines Softwarepflegevertrages enthalten ist die Erstellung oder Überlassung von Software, die Wartung von Hardware sowie die Schulung von Bedienungspersonal. Ebenfalls nicht im Leistungsumfang enthalten sind Upgrades (Aufrüstung des Lizenzmaterials auf eine höhere als das im Lizenzvertrag erworbene Release), die Erstellung, Anpassung, Änderung oder Überlassung von Software oder Datenbeständen, die Pflege von Hardware sowie die Schulung von Bedienungspersonal.

Ausgeschlossen ist ebenfalls die Pflege von Lizenzmaterial, welches nicht unter den von DPO vorgegebenen Lizenz- und Einsatzbedingungen genutzt wird, durch den Auftraggeber oder durch Dritte verändert wurde oder das nicht zur Originalfassung des Lizenzmaterials gehört. Grundsätzlich nicht im Leistungsumfang eines Softwarepflegevertrages enthalten sind notwendige Anpassungen des Lizenzmaterials bei Änderung bestehender Betriebssysteme durch den Hersteller sowie Leistungen zur Beseitigung von Folgeschäden, die durch Produktmangel, Hardwareausfall, äußere Einflüsse, höhere Gewalt oder unsachgemäße Behandlung der Soft- oder Hardware verursacht wurden.

11.3 Servicezeiten

Servicearbeiten erfolgen gemäß den Verträgen während der gewöhnlichen Arbeitszeit der DPO-Mitarbeiter (Regelarbeitszeit). Dies ist die Zeit von Montag bis Donnerstag von 08.00 bis 17.00 Uhr und Freitag von 08.00 bis 15.00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage.

Soweit vereinbart wird, dass außerhalb der Regelarbeitszeit Servicearbeiten durchgeführt werden, sind die bei DPO allgemein gültigen Arbeitszeitpauschalen und Aufschläge gemäß DPO-Service-Preisliste zu bezahlen.

11.4 Reaktionszeit

Störungsmeldungen sind während der Regelarbeitszeit an DPO zu richten. Die Reaktionszeit entspricht der für jede auf der Vorderseite des Vertrages angegebenen Position.

11.5 Ersatzteile

Es steht im Ermessen von DPO, ob im Einzelfall defekte Teile ausgetauscht oder repariert werden. Ersatzteile können neu oder überarbeitet, d.h. in einem neuen Teilen vergleichbaren Zustand sein.

11.6 Personal

Alle Service-/Wartungs- oder Softwarepflegearbeiten dürfen nur von dem durch DPO eigens dafür bestimmten Mitarbeitern ausgeführt werden. DPO ist berechtigt, ein selbständiges Wartungsunternehmen mit dem Service im Namen und für Rechnung von DPO zu beauftragen.

11.7 Erstinspektion

An allen Geräten, für die DPO nicht (mehr) zu gewährleisten hat und die nicht unmittelbar vor Beginn des Servicevertrages von DPO installiert oder gewartet wurden, führt DPO eine Erstinspektion durch. Alle Leistungen, die erforderlich sind, um die Geräte in einen den DPO-Spezifikation entsprechenden Zustand zu bringen, werden dem Kunden zu den im Zeitpunkt der Leistung bei DPO geltenden Preisen gesondert in Rechnung gestellt.

11.8 Vertragsbeginn

Service-/Wartungs- oder Softwarepflegeverträge beginnen mit der Unterzeichnung durch DPO und der von DPO für das betreffende Gerät festgelegten Betriebsbereitschaft desselben sowie zu dem im Servicevertrag festgelegten Servicevertragsbeginns. Die erstmalige Begleichung der vertraglich festgelegten Servicegebühren durch den Kunden zum vertraglich festgelegten Datum ist ebenfalls Voraussetzung zum Vertragsbeginn.

11.9 Vertragslaufzeit

Die Laufzeit eines Service-/Wartungs- oder Softwarepflegevertrages beträgt 12 Monate ab dem im Servicevertrag eingetragenen Servicevertragsbeginn. Sie verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, sofern er nicht von einer Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird. Bei Angaben der Hersteller über eine Begrenzung der Lebensdauer (z.B. bei Laserdruckern) endet die Laufzeit automatisch mit Ablauf der vom Hersteller angegebenen Lebensdauer.

Unberührt bleibt das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund. Einen wichtigen Grund für DPO stellt es insbesondere dar, wenn a) der Aufstellungsort der Geräte ohne vorherige, von DPO erteilte schriftliche Zustimmung, geändert wird und hierdurch der Serviceaufwand erhöht oder die Serviceleistungen erschwert werden.

b) die systemspezifischen Umgebungsbedingungen nicht den Installationsrichtlinien von DPO entsprechen und der Kunde auf entspr. Hinweise von DPO innerhalb angemessener Frist keine Abhilfe schafft.

c) der Kunde die Vornahme von Verbesserungen und Änderungen gemäß Ziffer. 5.1 nicht gestattet.

d) der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Termine mit der Entrichtung der Servicegebühren oder einem nicht unerheblichen Teil der Servicegebühren in Verzug ist, und nicht binnen 30 Tage nach schriftlicher Mahnung zahlt.

e) nicht von DPO autorisierte Personen Service- und/oder Reparaturarbeiten an den Geräten vornehmen.

f) das Konkurs- oder Vergleichsverfahren über das Vermögen des Kunden beantragt, eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt ist oder sonstige Umstände, wie Einstellung des Geschäftsbetriebs, Wechsel- oder Scheckprotest, Zahlungsverzögerung oder -einstellung, auch gegenüber Dritten, die Erfüllung der Vertragspflichten des Kunden vernünftigerweise gefährdet erscheinen lassen.

11.10 Sonstige Verpflichtungen des Auftraggebers

Der Kunde wird die Geräte gemäß den Bedienungsvorschriften des Herstellers betreiben und die vorgeschriebenen Pflegearbeiten durchführen.

Der Kunde verpflichtet sich, DPO bzw. den von DPO zur Durchführung der Inspektions- und Servicearbeiten autorisierten Personen unbeschränkt Zugang während üblicher Geschäftszeit zu den Geräten zu gewähren.

Vor einem Standortwechsel der Geräte, auch innerhalb des Betriebes, hat der Kunde die schriftliche Zustimmung von DPO einzuholen. DPO ist berechtigt, den Standortwechsel zu überwachen und ggf. Anweisungen zu erteilen. Die Kosten hierfür trägt der Kunde nach der jeweils geltenden DPO-Preisliste.

11.11 Austauschteile

Alle, nicht in den Geräten eingebauten Teile bleiben Eigentum von DPO. Ersetzte Teile gehen mit dem Auswechseln in das Eigentum von DPO über.

11.12 Sonstiges

Der Kunde darf Rechte aus diesen Verträgen nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von DPO abtreten.

Die Bestimmungen von Service-/Wartungs- oder Softwarepflegeverträgen gehen auch dann etwaigen Auftragsbedingungen o.ä. des Kunden vor, wenn dieser auf seine Bedingungen ausdrücklich Bezug nimmt und DPO ihnen nicht mehr eigens widerspricht.

Sollte eine Bestimmung dieser Service-/Wartungs oder Softwarepflegeverträge ganz oder teilweise unwirksam sein, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen im Zweifel nicht berührt. In diesem Fall ist DPO berechtigt, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine solche wirksame zu treffen, die der unwirksamen wirtschaftlich am nächsten kommt.

11.13 Preise

Die Preise bei Service- Wartungs- oder Softwarepflege jeder im Vertrag angegebenen Position richten sich nach der jeweils gewählten Vertragsart sowie der beim Abschluss des Vertrages gültigen DPO-Preisliste.

11.14 Zahlungsbedingungen

Sämtliche Leistungen, die außerhalb des Service-Wartungs- oder Softwarepflegevertragsabkommens erbracht werden, sind sofort nach Rechnungsstellung ohne jeden Abzug fällig.

Zum Ablauf eines Vertragsjahres für Service-/Wartungs oder Softwarepflege ist DPO berechtigt, die Servicegebühren den allgemein gültigen Preissteigerungsraten der BRD anzupassen.

12. Datensicherheit, Datenschutz

12.1

Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

12.2

Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Auftraggeber personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes DPO von Ansprüchen Dritter frei. Soweit die zu verarbeitenden Daten personenbezogene Daten sind, wird DPO die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsdatenverarbeitung und Weisungen des Auftraggebers (z. B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) beachten. Die Weisungen müssen rechtzeitig schriftlich mitgeteilt werden.

12.3

DPO data protection one GmbH trifft die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO. DPO data protection one GmbH schützt insbesondere die in seinem Zugriff liegenden Dienste und Systeme und gespeicherten Anwendungsdaten und ggf. sonstigen Daten gegen unbefugte Kenntnisnahme, Speicherung, Veränderung oder anderweitige nicht autorisierte Zugriffe oder Angriffe - sei es durch technische Maßnahmen, durch Viren oder andere schädliche Programme oder Daten oder durch physischen Zugriff - durch Mitarbeiter oder Dritte, ganz gleich auf welchem Wege diese erfolgen. Er ergreift hierzu die geeigneten und üblichen Maßnahmen, die nach dem Stand der Technik geboten sind, insbesondere Virenschutz und Schutz gegen ähnliche schädliche Programme.

12.4

DPO data protection one GmbH räumt auf Verlangen und nach vorheriger Absprache Zutrittsrechte dem Datenschutzbeauftragten des Auftraggebers zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse gemäß der DSGVO sowie des sonstigen gesetz- und vertragskonformen Umgangs von Auftragnehmer mit personenbezogenen Daten im Rahmen des Betriebs des Dienstes nach diesem Vertrag ein.

12.5

DPO data protection one GmbH wird auftragsbezogene Daten nur in dem Umfang erheben und nutzen, wie es die Durchführung dieses Vertrages erfordert. Der Auftraggeber stimmt der Erhebung und Nutzung solcher Daten in diesem Umfang zu.

12.6

Die Verpflichtungen nach Abs. 12.1 bis 12.4 bestehen, so lange Anwendungsdaten im Einflussbereich von DPO liegen, auch über das Vertragsende hinaus. Die Verpflichtung nach Abs. 12.5 besteht auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit.

12.7

Soweit DPO die Datenverarbeitung in einem Nicht-Mitgliedstaat der EU ausführt oder dorthin verlagert, wird er dies dem Auftraggeber vorab schriftlich ankündigen. Ist der Auftraggeber mit der Verlagerung einverstanden, finden die Standardvertragsklauseln II für die Übermittlung personenbezogener Daten aus der Gemeinschaft in Drittländer (Entscheidung 2004/915/EG der Kommission vom 27.12.2004) Anwendung.

12.8

Der Auftraggeber ist verpflichtet, selbst in eigener Verantwortung stets die rechtlichen Voraussetzungen der Behandlung privater Emails zu verfolgen und in ggf. in seinem Betrieb umzusetzen. Dadurch notwendig werdende Änderungen an dem vertragsgegenständlichen Dienst sind kostenpflichtig. Der Auftraggeber stellt DPO von allen Ansprüchen frei, die aus einer Verletzung der vorstehenden Pflichten, insbesondere der Verletzung des Fernmeldegeheimnisses, folgen.

Stand: Januar 2021