

Stand 11/11

Allgemeine und Besondere Geschäftsbedingungen (ABGB) der P&W Netzwerk GmbH & Co. KG (P&W)

I. Allgemeine Bedingungen

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die Lieferung von Hardware, Netzwerkkomponenten und Zubehörteilen, die Lizenzierung und Lieferung von Software-Produkten, Dienstleistungen bzw. Online-Dienste und die Erbringung von Service- und Pflegeleistungen durch P&W erfolgen ausschließlich zu diesen Geschäftsbedingungen.
- 1.2 Abweichende Bedingungen des Kunden, denen P&W nicht ausdrücklich zugestimmt hat, werden nicht Vertragsinhalt.
- 1.3 Kundenbestellungen bedürfen zu ihrer Annahme der schriftlichen Bestätigung durch P&W. Bestellungen gelten auch dann als angenommen, wenn ihnen durch Übersendung des Lieferscheins und/oder der Ware durch P&W entsprochen wird. Service-/Pflegeverträge sowie Online-Gebühren gelten als abgeschlossen, wenn in den dafür vorgesehenen Spalten des Angebotes oder der Auftragsbestätigung Preise und entsprechende Kennziffern angegeben sind und der Kunde diesen nicht unverzüglich schriftlich widerspricht.

2. Preise und Zahlungsbedingungen

- 2.1 Die Preise und Lizenzgebühren ergeben sich im Falle fristgerechter Annahme des Angebotes von P&W aus diesem, ansonsten aus der Auftragsbestätigung von P&W oder der jeweils gültigen Preis- und Produktliste von P&W.
- 2.2 Die P&W-Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher MWSt und sonstiger gesetzlicher Abgaben in jeweils gültiger Höhe. Installations-, Schulungs- und/oder Einarbeitungskosten sind nur dann inbegriffen, wenn dies schriftlich vereinbart ist. Fracht, Verpackung, Versicherung werden ab Werk, unfrei in Rechnung gestellt. Die Entsorgung von Altgeräten kann von P&W nach Aufwand durchgeführt werden, wenn der Kunde dies schriftlich bestellt.
- 2.3 Zahlungsbedingungen können individuell mit dem Kunden abgestimmt werden. Die vereinbarten Zahlungsbedingungen finden Sie in unseren Angeboten, Auftragsbestätigungen und Rechnungen. Grundsätzlich gilt, wenn nichts anderes vereinbart wurde, dass Rechnungen spätestens 14 Tage nach Rechnungsdatum rein netto zur Zahlung fällig. Workshops Seminare und Schulungen sind vor Beginn fällig. Bei Auftragswerten über Euro 20.000,- (bei Online-Aufträgen über Euro 5.000,-) netto gelten gegenüber Leasinggesellschaften folgende Zahlungsbedingungen:
- 30 % bei Auftragserteilung, 40 % bei Lieferung, 30 % bei Abnahme.
- 2.4 Bei Zahlungsverzug ist P&W berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem jeweiligen Diskontsatz der Deutschen Bundesbank bzw. dem zukünftigen Basiszinssatz zu berechnen.
- 2.5 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
- 2.6 Die Annahme von Schecks und Wechseln erfolgt nur erfüllungshalber.
- 2.7 Im Fall des Leasing oder der Finanzierung muß P&W die schriftliche Bestätigung der Leasingfirma oder des Finanzierungsinstitutes spätestens 4 Wochen vor Auslieferung vorliegen. Andernfalls gilt zwischen P&W und dem Kunden der entsprechende Barpreis.
- 2.8 Monatliche Service-, Wartungsvertrags- und Pflegepauschalen die mit P&W direkt abgeschlossen werden (siehe: II. Besondere Bedingungen Wartungsverträge und Software-Pflege) jeweils vierteljährlich im Voraus in Rechnung gestellt und sind ohne Abzug erstmalig anteilig für das restliche Quartal bzw. Jahr mit Laufzeitbeginn zahlbar. Einzelleistungen werden ggf. fallweise abgerechnet.
- 2.9 Die Ziffer 2.8 gilt nicht für Hersteller bezogene Software- Wartungsverträge und Pflegepauschalen.

Stand 11/11

3. Lieferung

- 3.1** Die Gefahr geht spätestens mit dem Eintreffen des Liefergegenstandes beim Kunden auf diesen über. Die fristgerechte Entgegennahme ist wesentliche Vertragspflicht des Kunden. Gerät der Kunde in Annahmeverzug, ist P&W berechtigt, unter Vorbehalt weitergehender Ansprüche Zahlung des vereinbarten Preises zu verlangen.
- 3.2** Teillieferungen sind zulässig und können gesondert in Rechnung gestellt werden, es sei denn, sie sind wirtschaftlich für den Kunden nicht sinnvoll nutzbar.
- 3.3** Liefer- und Leistungsfristen sind nur verbindlich, wenn sie in einem schriftlichen Angebot oder in der schriftlichen Auftragsbestätigung von P&W bestätigt sind. Nach Ablauf verbindlicher Lieferfristen hat der Kunde P&W zunächst eine angemessene Nachfrist mit der Erklärung zu setzen, die Leistungen nach Ablauf dieser Frist abzulehnen. Bei fruchtlosem Verstreichen dieser Nachfrist kann der Kunde unter Ausschluß sonstiger Ansprüche vom Vertrag zurücktreten.
- 3.4** Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich für P&W angemessen, wenn und solange die Verzögerungen auf höherer Gewalt oder anderen von P&W nicht zu vertretenden Umständen beruhen. Dies gilt insbesondere bei Streik, Aussperrung oder sonstigen Betriebsstörungen bei P&W oder deren Zulieferer. Wird aufgrund einer solchen Störung die Lieferung oder Leistung für P&W dauerhaft unmöglich oder unzumutbar, wird P&W endgültig von der Leistungspflicht frei.
- 3.5** Akzeptiert P&W eine vom Kunden gewünschte Lieferverschiebung, kann P&W eine zusätzliche Vergütung in Höhe von 5 % des jeweils vereinbarten Nettopreises zum Ausgleich der zusätzlichen Lager-, Finanzierungs- und Regiekosten verlangen, es sei denn, der Kunde weist nach, daß P&W tatsächlich wesentlich geringere Kosten entstanden sind.

4. Eigentumsvorbehalt

- 4.1** P&W behält sich das Eigentum an den gelieferten Sachen bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus dem Liefervertrag einschließlich aller Nebenforderungen sowie aller zum Zeitpunkt des Abschlusses des Liefervertrages aus anderen Verträgen gegen den Kunden bestehenden Forderungen vor. Im Wechsel-Scheck-Verfahren gilt dies entsprechend bis zum endgültigen Wegfall der Wechselverbindlichkeit.
- 4.2** Eine Verarbeitung der Ware erfolgt für P&W als Hersteller (§ 950 BGB). Bei Verarbeitung, Verbindung oder Vermischung mit anderen, Dritten gehörenden Waren, steht P&W das Miteigentum im Verhältnis des Rechnungswertes der P&W-Waren zu den anderen Waren im Zeitpunkt der Verarbeitung, Verbindung oder Vermischung zu.
- 4.3** Der Kunde darf die Vorbehaltsware nur im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr unter Weitergabe des Eigentumsvorbehaltes veräußern und nur solange, wie er nicht in Zahlungsverzug ist. Zu anderen Verfügungen über die Vorbehaltsware ist er nicht berechtigt. Ansprüche des Kunden aus der Weiterveräußerung der Vorbehaltsware werden bereits jetzt in voller Höhe bis zum Ausgleich aller Forderungen an P&W abgetreten. Auf Verlangen von P&W hat der Kunde unverzüglich eine Aufstellung über die insoweit abgetretenen Forderungen zu übersenden. Der Kunde ist bis zum Ausgleich aller Forderungen von P&W verpflichtet, sämtliche Zahlungen, die auf die abgetretenen Forderungen an ihn selbst erfolgen, unter Übersendung einer Abschrift des Zahlungsbeleges an P&W weiterzureichen. Der Kunde verwahrt diese bis zur Weiterleitung an P&W als Treuhänder.
- 4.4** Bei Zahlungsverzug, drohender Zahlungseinstellung, wesentlicher Verschlechterung der finanziellen Lage des Kunden etc. ist P&W befugt, die Vorbehaltsware an sich zu nehmen. Der Kunde ist zur Herausgabe verpflichtet. Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes durch P&W gilt nicht als Rücktritt vom Vertrag. Sämtliche Kosten der Rücknahme und ggf. der Verwertung trägt der Kunde.
- 4.5** Von Pfändungen oder anderen Zugriffen Dritter auf die Liefergegenstände oder auf die abgetretenen Forderungen hat der Kunde P&W unverzüglich unter Vorlage der für eine Intervention notwendigen Unterlagen zu informieren. Die Kosten der Intervention trägt der Kunde.

5. Gewährleistung für Hardware-Produkte

- 5.1** P&W leistet Gewähr, daß gelieferte Hardware-Produkte im Zeitpunkt des Gefahrübergangs frei von Material- und Herstellungsmängeln sind, die den Wert oder die Tauglichkeit der Ware erheblich mindern, sowie daß sie etwa ausdrücklich von P&W zugesicherte Eigenschaften besitzen. Eine Gewähr für die Weiterveräußerbarkeit der Produkte oder deren Eignung zu einem bestimmten Verwendungszweck übernimmt P&W nicht. Von P&W herausgegebene technische Daten, Spezifikationen oder Qualitätsbeschreibungen stellen keine Zusicherungen dar, es sei denn, sie sind ausdrücklich als solche von P&W schriftlich bestätigt worden.
- 5.2** Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferte Ware unverzüglich auf etwaige Mängel zu untersuchen und sie bei Vorliegen unverzüglich schriftlich gegenüber P&W mitzuteilen. Geschieht dies nicht, gilt die Ware als genehmigt. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Vorschrift nur, soweit es sich um offensichtliche Mängel handelt.
- 5.3** Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferte Ware unverzüglich auf etwaige Mängel zu untersuchen und sie bei Vorliegen unverzüglich schriftlich gegenüber P&W mitzuteilen. Geschieht dies nicht, gilt die Ware als genehmigt. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Vorschrift nur, soweit es sich um offensichtliche Mängel handelt.
- 5.4** Kommt ein Anspruch gegenüber dem Lieferanten nicht in Betracht oder weigert sich der Lieferant gegenüber dem Käufer zu haften, beschränkt sich unsere Haftung auf die Nacherfüllung, d.h. nach unserer Wahl Ersatzlieferung oder Nachbesserung. Die mangelhafte Ware bzw. die ausgetauschten Teile muss der Käufer herausgeben. Ist die Nacherfüllung fehlgeschlagen oder sind wir hierzu nicht in der Lage ist der Käufer berechtigt vom Vertrag zurückzutreten oder den Kaufpreis zu mindern.

Stand 11/11

- 5.5** Die in Ziffer 5.3 und 5.4 enthaltenen Haftungsbeschränkungen gelten nicht für den Verbrauchsgüterkauf.
- 5.6** Unsere Haftung wegen Mängeln beträgt zwei Jahre ab Ablieferung der Ware; ist der Käufer ein Unternehmer oder eine sonstige Person im Sinne des §310 Abs. 1 Satz 1 BGB beträgt die Verjährungsfrist 1 Jahr.
- 5.7** Weitergehende Ansprüche des Kunden als die vorstehend genannten, gleich aus welchen Rechtsgründen, sind ausgeschlossen. Wir haften deshalb nicht für Schäden, die nicht an der Ware selbst entstanden sind und nicht für sonstige Vermögensschäden des Käufers. Die vorstehende Haftungsfreizeichnung gilt nicht für Personenschäden; für sonstige Schäden gilt sie nicht, soweit die Schadensursache auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beruht. Schließlich gilt sie nicht, soweit ein Schaden durch das Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft entstanden ist. Der Ausschluss einer weitergehenden Haftung auf Schadenersatz gilt nicht für Ansprüche gemäß §§1, 4 Produkthaftungsgesetz.
- 5.8** P&W übernimmt keine Gewähr für Schäden, die auf natürliche Abnutzung, fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, unsachgemäße Lagerung oder unsachgemäßen Transport sowie jedweden mittelbaren oder unmittelbaren Eingriffen Dritter beruht.

6. Gewährleistung für Software-Produkte

- 6.1** P&W gewährleistet, daß die lizenzierten Software-Produkte von P&W die Funktionen und Leistungsmerkmale erfüllen, die in der im Zeitpunkt der Lizenzerteilung gültigen Software-Produktbeschreibung enthalten sind. Die technischen Daten, Spezifikationen und Leistungsbeschreibungen in der Software-Produktbeschreibung stellen keine zugesicherten Eigenschaften dar, es sei denn, daß sie schriftlich als solche von P&W bestätigt worden sind.
- 6.2** Gewährleistungsansprüche bestehen nicht für nicht von P&W gelieferte bzw. nicht von P&W genehmigte Software-Kopien oder für Software, die auf einem Computersystem betrieben wird, welches nicht mit P&W abgestimmt war.
- 6.3** Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate ab Installation, sofern diese von P&W ausgeführt wurde, anderenfalls ab Lieferung.
- 6.4** Die Gewährleistungsarbeiten werden nach Wahl und auf Kosten von P&W entweder beim Kunden oder bei P&W durchgeführt.
- 6.5** Eine Abtretung der Gewährleistungsansprüche durch den Kunden an Dritte ist ausgeschlossen.
- 6.6** Ist ein System nicht von P&W installiert worden, setzen Gewährleistungsansprüche den Nachweis der ordnungsgemäßen Installation voraus.
- 6.7** Die Gewährleistung entfällt, wenn das Produkt durch den Kunden oder Dritte verändert, unsachgemäß installiert, gewartet, repariert, benutzt oder Umgebungsbedingungen ausgesetzt wird, die nicht den Installationsanforderungen von P&W entsprechen, es sei denn, der Kunde weist nach, daß diese Umstände nicht ursächlich für den gerügten Mangel sind.
- 6.8** Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen. Dies gilt auch für Schadensersatzansprüche aus Verschulden bei Vertragsabschluß oder aus positiver Vertragsverletzung, es sei denn, daß Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder die Verletzung vertraglicher Hauptpflichten in Rede steht. Solche Ansprüche verjähren ebenfalls innerhalb von 6 Monaten ab Lieferung bzw. Installation.
- 6.9** Auskünfte über Anwendungsmöglichkeiten der Software-Produkte oder sonstige Angaben erfolgen nach bestem Gewissen, jedoch grundsätzlich unverbindlich. Solche Auskünfte befreien den Kunden nicht von der eigenen Prüfung der Produkte auf deren Eignung für den von ihm beabsichtigten Zweck.
- 6.10** Eine Haftung für die Wiederbeschaffung von Daten ist ausgeschlossen, es sei denn, daß P&W deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und der Kunde sichergestellt hat, daß diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

7. Software-Lizenz

- 7.1** Der Kunde anerkennt die urheberrechtliche Schutzfähigkeit der vertragsgegenständlichen Software-Produkte und der damit verbundenen Nutzungsrechte der Hersteller.
- 7.2** Die erteilte Software-Lizenz berechtigt zur Nutzung der Software nur in dem Rahmen, der im Auftrag festgelegt ist. Das Vervielfältigen überlassener Software ist nur gestattet, wenn der Kunde die Kopie zu Datensicherungszwecken anfertigt. Eine Weitergabe an Dritte, die Erteilung von Unterlizenzen oder die zur Verfügungstellung der Software an Dritte ggf. auch durch Nutzung der eigenen Anlage des Kunden ist nicht statthaft.

8. Haftungsbeschränkung

- 8.1** Zum Ersatz von Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist P&W nur verpflichtet, soweit der Schaden auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von P&W oder auf der Verletzung vertraglicher Hauptpflichten beruht.

Stand 11/11

- 8.2** Für die Verletzung vertragswesentlicher Pflichten, Verzug oder Unmöglichkeit haftet P&W höchstens bis Euro 2.000.000,-- für Personen- und Euro 1.000.000 für Sachschäden und bis Euro 100.000,-- für reine Vermögensschäden, soweit kein Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit in Rede steht.
- 8.3** Soweit der Kunde Vollkaufmann im Sinne des HGB, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, sind etwaige Schadensersatzansprüche weiter, wie folgt, eingeschränkt:
- Bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz von Mitarbeitern, die nicht leitende Angestellte oder Organ von P&W sind, bis höchstens Euro 1.000.000,-- für Personen- und Sachschäden und bis zu Euro 100.000,-- für reine Vermögensschäden.
 - Keine Haftung besteht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn, sofern die Haftung nicht durch Vorsatz oder das Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft begründet wird.
 - Jede Haftung ist auf solche typische Schäden beschränkt, deren Eintritt P&W bei Vertragsabschluß nach den P&W damals bekannte Umstände vernünftigerweise vorhersehen konnte.
- 8.4** Soweit in den vorstehenden Unterabschnitten nichts Abweichendes festgelegt ist, ist jede Haftung von P&W, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen.
- 8.5** Soweit Schadensersatzansprüche nach den vorstehenden Unterabschnitten ausgeschlossen oder eingeschränkt sind, umfaßt dieser Ausschluß bzw. die Beschränkung auch Ansprüche aus unerlaubter Handlung sowie Ansprüche gegen Mitarbeiter und Beauftragte von P&W.

9. Allgemeines

- 9.1** Der Kunde hat als wesentliche Vertragspflicht Daten und Programme in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens einmal täglich, in maschinenlesbarer Form zu sichern.
- 9.2** P&W behält sich Produktänderungen vor, die die Funktionsfähigkeit nicht beeinträchtigen.
- 9.3** P&W ist berechtigt, sämtliche vertraglichen Leistungen, die durch P&W geschuldet werden, auch durch Dritte erbringen zu lassen.
- 9.4** Sollten ein oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.
- 9.5** Soweit gesetzlich zulässig, ist Gelsenkirchen als Gerichtsstand vereinbart. P&W ist auch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.
- 9.6** Der Kunde wird hiermit gem. § 33 BDSG sowie § 4 Teledienst-DSVO davon unterrichtet, daß P&W seine Anschrift und andere Vertragsdaten in maschinenlesbarer Form verarbeitet.

Stand 11/11

II. Besondere Bedingungen Wartungsverträge und Software-Pflege direkt mit P&W Netzwerk

1. Geltungsbereich, Laufzeit

- 1.1** Die Software-Pflege bezieht sich auf die in dem Angebot oder der Auftragsbestätigung von P&W entsprechend gekennzeichneten (Kennziffer P) Anwenderprogramme sowie (Kennziffer I) Individualanpassungen. Die Softwarepflege für Individualanpassungen setzt die der Anwenderprogramme voraus. Sie bezieht sich nicht auf den Service von Systemsoftware (SSW), Hardware (HW) und Kundennetzwerk (NW) sowie auf ONLINE-Dienste (OD). Unter Systemsoftware sind Betriebssystemsoftware (z.B. Unix, Windows, Unixware, etc.), systemnahe Software (z.B. Datenbanken, Tools, Ferndiagnosesoftware, etc.) und Netzwerksoftware zu verstehen. Bei von P&W veranlasstem Einsatz neuer SSW-Stände in Form der Lieferung neuer Programmstände übernimmt P&W die Anpassung aller Standard-Anwenderprogramme und Individualanpassungen, die im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung entsprechend gekennzeichnet sind.
- 1.2** Die Softwarepflege läuft erstmalig vom Zeitpunkt der betriebsbereiten Installation der Pflegegegenstände auf unbestimmte Zeit. Die Softwarepflegevereinbarung verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn sie nicht durch eingeschriebenen Brief 4 Monate vor einem Kalenderjahresende gekündigt wird. Die Kündigung ist erstmals zum 31.12. des dem Laufzeitbeginn folgenden Kalenderjahres möglich.

2. Leistungen von P&W

- 2.1** Im Rahmen des Softwarepflegevertrages werden die Pflegeleistungen innerhalb der normalen Arbeitszeiten (Montag bis Freitag 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr) von P&W übernommen.
- 2.2** P&W wird den Kunden über neue Entwicklungsstände und Verbesserungen im Programm informieren und ihm standardmäßig entwickelte neue Programmstände liefern, sofern sich dadurch der Leistungsumfang nicht ändert. Dadurch erforderliche Anpassungen der Hardware und Erweiterungen anderer Software sind nicht Gegenstand der Pflegevereinbarung und in den Pflegeleistungen nicht inbegriffen.
- 2.3** P&W gewährt dem Kunden Telefon-Support, also telefonische Kundenunterstützung und -beratung durch geschulte Spezialisten. Telefonische Einweisungen werden nach Aufwand abgerechnet pro angefangene Viertelstunde, sofern die Dokumentation zu den Fragen eindeutige Auskunft gibt.

P&W gewährt dem Kunden ferner High-Level-Support in Form der Ferndiagnose/Hotline, sofern beim Kunden die entsprechenden technischen Voraussetzungen nach Vorgaben von P&W gegeben sind. Im Falle der Fehlererkennung werden dem Kunden Maßnahmen zu deren Beseitigung mitgeteilt bzw. von P&W eingeleitet. Die Telekom-Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Dienstleistungen wie Operating, Arbeiten an der Kundendatenbank, Installation von neuen ASW-Versionen etc. werden nach Aufwand abgerechnet.

Ebenso führt P&W auch Updates und Upgrades durch.

- 2.4** Bei Änderung einschlägiger, für den Betriebsablauf wichtiger gesetzlicher Vorschriften wird P&W die Programme den neuen Gegebenheiten anpassen. Mit diesen Anpassungen ist jedoch keine Gewähr verbunden, daß die angepaßten Programme Hard- und Systemsoftware technisch auf der beim Kunden installierten DV-Anlage verarbeitet werden können. Änderungen in Tarifverträgen werden nur im Rahmen gesonderter kostenpflichtiger Einzelaufträge eingearbeitet.

3. Pflichten des Kunden

- 3.1** Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Störungen nur durch von P&W eingesetzte oder beauftragte Fachkräfte beheben zu lassen und sich abzeichnende Schäden so gering wie möglich zu halten.
- 3.2** Der Kunde ist verpflichtet, die jeweils aktuellste Datensicherung gemäß vorstehender Ziffer I. 9.1 bei Bedarf dem P&W-Beauftragten für die Pflegearbeiten zur Verfügung zu stellen. Ebenso müssen ASW-Logbücher bzw. Protokolle und diejenigen der HW, NW und SSW der letzten 4 Wochen zur Verfügung gestellt werden können.
- 3.3** Der Kunde stellt sicher, daß zur Vermeidung von Störungen und zur Unterstützung von P&W fachkundiges, in der Bedienung von HW, NW, SSW und ASW geschultes Personal zur Verfügung steht.
- 3.4** Nach dem Eintreffen des P&W-Beauftragten sind die Pflegestände sowie die entsprechende HW, das NW und alle notwendigen Einrichtungen und Dokumente für die Pflegearbeiten zur Verfügung zu stellen. Unangemessene Wartezeiten und dadurch verursachte Wiederholungsbesuche werden gesondert berechnet.
- 3.5** Der Kunde verpflichtet sich, nur von P&W im Zusammenhang mit der ASW freigegebene SSW einzusetzen und von P&W für notwendig erachtete, möglicherweise entgeltliche SSW-Updates oder -Upgrades durchführen zu lassen.
- 3.6** Bestellt der Kunde Leistungen, die über die vorstehend genannten Pflegeleistungen hinausgehen, wird insbesondere ein Tätigwerden vor Ort erforderlich bzw. verlangt wie beispielsweise die Installation zu liefernder Programmstände und/oder Programmanpassungen oder werden diese von P&W an die Erfordernisse des Auftraggebers noch besonders angepaßt, so wird P&W solche Leistungen zu den jeweils sich aus der gültigen Preisliste ergebenden Vergütungssätzen erbringen.

Stand 11/11

4. Gewährleistung

- 4.1** Die 6-monatige Gewährleistungspflicht von P&W für mangelhaft erbrachte Pflegeleistungen beschränkt sich unter Ausschluß weitergehender Ansprüche auf die unentgeltliche Beseitigung dieser Mängel. Ein Recht des Kunden auf außerordentliche Kündigung bzw. Herabsetzung der Pflegepauschale besteht nicht, es sei denn, daß P&W trotz mehrfachen Versuchs in angemessener Zeit nicht in der Lage ist, den Mangel zu beheben. Weitergehende Ansprüche werden ausdrücklich ausgeschlossen, es sei denn, daß im Falle des Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit oder bei Verletzung vertraglicher Hauptpflichten zwingend gehaftet wird.
- 4.2** Für Mängel, die sich nicht am ASW-Pflegezustand bemerkbar machen, übernimmt P&W keine Haftung. Dies gilt insbesondere, soweit es sich um Dienstleistungen an Pflegegegenständen handelt, die im Verbund mit ASW dritter Hersteller eingesetzt sind.
- 4.3** Dienstleistungen sowie der Einsatz neuer ASW gelten als erfolgreich erbracht, wenn die von P&W zur Verfügung gestellten Funktionsprogramme ohne wesentliche Fehler laufen.
- 4.4** Eine Haftung für die Wiederbeschaffung von Daten ist ausgeschlossen, es sei denn, daß P&W deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und der Kunde sichergestellt hat, daß diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

Stand 11/11

III. Besondere Bedingungen Service direkt mit P&W Netzwerk

1. Geltungsbereich entsprechend jeweiliger Vereinbarung

- 1.1 Die besonderen Bedingungen Service regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten zwischen P&W und dem Kunden und beziehen sich auf die Betreuung zu installierender bzw. bereits installierter Datenverarbeitungsanlagen einschließlich Peripherie (HW), der aktiven (Hub's, Printserver, etc.) und passiven (Gerätedosen, Kabel, Stecker, Adapter, Umschalter etc.) Netzwerkkomponenten des Kundennetzwerkes (NW) sowie gerätebezogener Betriebssystemsoftware (z.B. Unix, WNT, Unixware, etc.), systemnaher Software (z.B. Datenbanken, Tools, Ferndiagnosesoftware, etc.) und Netzwerkssoftware (z.B. Emulationen, OnNet, Informix-Net, etc.), (SSW). Die Servicevereinbarung gilt nicht für die Pflege von Anwendersoftware (ASW), ONLINE-Dienste (OD), die Wiederherstellung kundenspezifischer Daten und für notwendige Elektroarbeiten.
- 1.2 Die einzelnen Servicearten werden nachfolgend einer Kennziffer zugeordnet, mit welcher die Servicegegenstände in dem Angebot oder der Auftragsbestätigung spezifiziert sind.
- 1.3 Erweiterungen zu einem späteren Zeitpunkt werden zu den dann geltenden Pauschalen einbezogen und sind von einer vorherigen entgeltlichen Generalüberholung bzw. Überprüfung abhängig. Bei HW und NW, die vor Beginn des Servicevertrages bereits im Einsatz waren und nicht von P&W gewartet wurden, führt P&W eine kostenpflichtige Erstinspektion durch. Je nach dem Ergebnis dieser Inspektion kann P&W einen diesbezüglich zwischenzeitlich abgeschlossenen Servicevertrag fristlos kündigen.

2. Servicearbeiten

2.1 Jeweils entsprechend der Vereinbarung mit dem Kunden führt P&W Servicearbeiten zu folgenden Servicearten durch:

- Netzwerkservice (Kennziffer S 1)
- Hardwareservice (Kennziffer S 2)
- erweiterter Hardware- und Netzwerkservice (Kennziffer S 3)
- Depot-Service (Kennziffer S 4)
- Systemsoftwareservice
 - Telefon-/High-Level-Support (Kennziffer S 5 a)
 - Update (Kennziffer S 5 b)
 - Update / Upgrade (Kennziffer S 5 c)
 - Update / Telefon-/High-Level-Support (Kennziffer S 5 d)
 - Update / Upgrade / Telefon-/High-Level-Support (Kennziffer S 5 e)

Diese Servicearten können einzeln oder kombiniert vereinbart werden.

2.2 Beschreibung der Servicearten:

- a) Netzwerkservice
Der Netzwerkservice bezieht sich auf die aktiven und passiven Netzwerkkomponenten des NW. Er umfaßt Instandhaltung, Instandsetzung, Telefon-Support, High-Level-Support.
- b) Hardwareservice
Der Hardware-Service bezieht sich auf installierte HW. NW und SSW sind ausgeschlossen. Er umfaßt folgende Leistungen: Instandhaltung, Instandsetzung, Telefon-Support, High-Level-Support.
- c) erweiterter Hardware- und Netzwerkservice
P&W stellt nach Instandhaltungsarbeiten die Funktionalität des Gesamtsystems bestehend aus HW, NW, SSW, ASW wieder her. P&W setzt dabei auf den vom Kunden überlassenen Datensicherungen des Servers und der Clients auf. Können diese vom Kunden nicht gestellt werden, werden diese Leistungen nach Aufwand abgerechnet.
- d) Depotservice
Der Depot-Service bezieht sich auf HW und wird im Hause P&W erbracht. Der Kunde bringt seine Geräte zu P&W und holt sie dort wieder ab. Transportkosten und -risiko trägt der Kunde. Der Depot-Service umfaßt Instandhaltung, Instandsetzung.
- e) Systemsoftwareservice
Der Systemsoftwareservice bezieht sich auf die installierte SSW. HW und NW sind ausgeschlossen. Er umfaßt ggf. Update, Upgrade, Telefon-Support, High-Level-Support, Installationsdienstleistungen. Der Umfang dieser Serviceart ergibt sich aus der entsprechenden Kennzeichnung (Kennziffer S 5 a-e) der Servicegegenstände in den Angeboten bzw. Auftragsbestätigungen.

2.3 P&W übernimmt in der Zeit von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr die Servicearbeiten zu den vereinbarten Servicearten in folgendem Umfang:

- a) Instandhaltung
Durchführung aller Servicearbeiten, die nach den produktspezifischen Erfordernissen für die Aufrechterhaltung der Funktionsicherheit notwendig sind. Diese Arbeiten werden in der Regel im Zuge anfallender Instandsetzungsarbeiten bzw. per Ferndiagnose durchgeführt, es sei denn, der Kunde fordert die Vornahme vorbeugender Maßnahmen bei P&W gesondert an.
- b) Instandsetzung

Stand 11/11

Bereitstellung qualifizierten Personals und Bevorratung der erforderlichen Ersatz- und Austauschteile. Beseitigung auftretender Störungen. Ersatz und Einbau austauschbedürftiger Baugruppen und Teile.

- c) Telefon-Support
P&W gewährt telefonische Kundenunterstützung und -beratung durch geschulte Spezialisten.
- d) High-Level-Support (Ferndiagnose/Hotline)
Sofern beim Kunden die entsprechenden technischen Voraussetzungen nach Vorgaben von P&W gegeben sind, führt P&W nach Absprache mit dem Kunden High-Level-Support durch. Im Falle der Fehlererkennung werden dem Kunden Maßnahmen zu deren Beseitigung mitgeteilt bzw. von P&W eingeleitet. Die Leitungskosten gehen zu Lasten des Kunden. Dienstleistungen wie Operating, Arbeiten an der Kundendatenbank, Installation von Updates oder Upgrades, etc. werden nach Aufwand abgerechnet.
- e) Update/Upgrade
Gemäß SSW-Herstellervorgaben und in Abstimmung mit den ASW-Herstellern stellt P&W SSW-Updates (i.R. Fehlerbereinigungen) und SSW-Upgrades (i.R. Leistungserweiterungen) zur Verfügung. Alle hiermit zusammenhängende Dienstleistungen werden nach Aufwand abgerechnet.
- f) Installationsdienstleistungen
Enthalten sind alle Installationsdienstleistungen, die mit der Installation von Updates und Upgrades zu erbringen sind. Einweisung und Schulung werden nach Aufwand abgerechnet.

- 2.4 Bei Störungen, die P&W innerhalb der aufgeführten Servicezeit gemeldet werden, nimmt P&W die Störungsbeseitigung innerhalb von 8 P&W-Arbeitsstunden auf. Hiervon abweichend kürzere Reaktionszeiten können gegen Aufpreis individuell vereinbart werden.

3. Ersatzteile

- 3.1 P&W wird defekte Teile nach eigener Wahl austauschen oder instand setzen. P&W ist berechtigt, zur Wiederherstellung der Funktionsbereitschaft neben Original-Herstellerteilen auch Teile einzusetzen, die in der Funktion Original-Herstellerteilen entsprechen.
- 3.2 Ausgebaute Teile gehen in das Eigentum von P&W, eingebaute Teile in das Eigentum des Kunden über. Der Kunde erwirbt kein Eigentum an solchen Teilen, die P&W lediglich vorübergehend zur Behebung eines Mangels eingebaut hat. Die Meldepflicht über ausgetauschte Teile bei Leasing- oder Mietgegenständen obliegt dem Kunden.

4. Leistungsausschluß

Bestellt der Kunde Leistungen, die über den Umfang der vorgenannten Serviceleistungen hinausgehen, wird P&W diese gemäß jeweils aktueller Preisliste für Dienstleistungen erbringen. Das gilt insbesondere für:

- a) die Beseitigung von Störungen, die auf Bedienungsfehlern, Unfall, Wasserschäden, Feuer, Kurzschluß, Blitzschäden etc. zurückzuführen sind;
- b) die Beseitigung von Störungen, die nicht auf normalen Verschleiß oder Materialfehler zurückzuführen sind, sondern auf unsachgemäße Behandlung und/oder den Eingriff unbefugter Personen;
- c) die Beseitigung von Störungen, die auf anormale Betriebsbedingungen, den Anschluß ungeeigneter oder von P&W nicht gelieferter HW-, NW- oder SSW-Komponenten bzw. der Verwendung ungeeigneter Betriebsmittel beruhen (z.B. Farbbänder, Datenträger, Tintenpatronen etc.);
- d) die Reinigung der Hardware von Verschmutzungen sowie das Einsetzen von Farbbändern und Tintenpatronen;
- e) Transportarbeiten einschließlich Installation der Anlage bei Standortwechsel;
- f) die Überholung der zu pflegenden Produkte in der Kundendienststelle von P&W. Diese Überholung kann die gesamte Anlage oder deren Teile betreffen. Alle Leistungen, die mit einer derartigen Überholung in Zusammenhang stehen, werden aufgrund eines Kostenvorschlages durchgeführt;
- g) Lieferung und Austausch von Zubehör- und Verbrauchsteilen (z.B. Batterien, Farbbänder, Datenträger, Staubfilter, Verkleidungsteile, Tintenpatronen etc.);
- h) Leistungen, bei denen P&W nachweist, daß ein Mangel nicht vorgelegen hat.

5. Leistungen des Kunden

- 5.1 Die vorstehend unter Ziffer II. genannten Verpflichtungen des Kunden gelten für Serviceverträge entsprechend.
- 5.2 Der Kunde wird Verbesserungen, Änderungsstände und entgeltliche Releasestände, soweit sie der Mängelbeseitigung dienen, auf Wunsch von P&W unverzüglich übernehmen.
- 5.3 Der Kunde gewährleistet die Einhaltung der von den Herstellern jeweils geforderten produktspezifischen Umfeldbedingungen am Installationsort.

Stand 11/11

6. Gewährleistung

- 6.1** Die 6-monatige Gewährleistungspflicht von P&W für eine mangelhaft erbrachte Serviceleistung beschränkt sich unter Ausschluß weitergehender Ansprüche auf die unentgeltliche Beseitigung dieser Mängel. Ein Recht des Kunden auf außerordentliche Kündigung bzw. Herabsetzung der Servicepauschale besteht nicht, es sei denn, daß P&W trotz mehrfachen Versuchs in angemessener Zeit nicht in der Lage gewesen ist, den Servicemangel zu beheben. Weitergehende Ansprüche werden ausdrücklich ausgeschlossen, es sei denn, daß im Falle des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit oder bei der Verletzung vertraglicher Hauptpflichten zwingend gehaftet wird.
- 6.2** Für Mängel, die sich nicht am Servicegegenstand (HW, NW, SSW) bemerkbar machen, übernimmt P&W keine Haftung. Das gilt insbesondere, soweit es sich um Dienstleistungen an Servicegegenständen handelt, die im Verbund mit Geräten fremder Hersteller eingesetzt sind.
- 6.3** Dienstleistungen, Um- und Nachrüstungen sowie der Einsatz neuer SSW gelten als erfolgreich erbracht, wenn die von P&W zur Verfügung gestellten Funktionsprogramme fehlerfrei laufen.

7. Laufzeit

Ein Servicevertrag läuft erstmalig vom Zeitpunkt der betriebsbereiten Installation des Servicegegenstandes auf unbestimmte Zeit oder bei bereits installierten Servicegegenständen ab erfolgreicher Durchführung der Erstinspektion. Er verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht durch eingeschriebenen Brief 4 Monate vor einem Kalenderjahresende gekündigt wird. Die Kündigung ist erstmals zum 31.12. des dem Laufzeitbeginn folgenden Kalenderjahres möglich.