

Allgemeine Vertragsbestimmungen für die Wartung und den Support von Systemen, Software und Hardware

AVB Wartung der Interflex Datensysteme GmbH

1. Geltungsbereich, Gegenstand und Umfang

- 1.1 Die Interflex Datensysteme GmbH (nachfolgend „Interflex“ genannt) erbringt nach Maßgabe des Wartungsvertrages und dieser Allgemeinen Vertragsbestimmungen für die Wartung und den Support von Systemen, Software und Hardware (nachfolgend „AVB Wartung“ genannt) für die in den Konfigurationsblättern aufgeführten Systeme des Kunden, bestehend aus Hardware-Produkten einschließlich Firmware (nachfolgend „Hardware“ genannt) und Software-Produkten (nachfolgend „Software“ genannt), die in der Leistungsbeschreibung gemäß Anlage jeweils im Einzelnen spezifizierten Wartungs- bzw. Support-Leistungen (nachfolgend „Wartungsleistungen“ oder „Wartung“ genannt). Leistungsbeschreibungen und Konfigurationsblätter sind wesentliche Vertragsbestandteile.
- 1.2 Diese AVB Wartung gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB. Ergänzend können die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) von Interflex zur Anwendung kommen. Sollten sich Bestimmungen des Wartungsvertrages, der Konfigurationsblätter, der Leistungsbeschreibung, dieser AVB Wartung oder der AGB untereinander widersprechen, so gilt folgende Rangfolge:
1.) Wartungsvertrag mit Konfigurationsblättern;
2.) Leistungsbeschreibung;
3.) AVB Wartung;
4.) AGB.
- 1.3 Die Konfigurationsblätter enthalten eine detaillierte Aufstellung der zu wartenden Hard- und Software, der zu entrichtenden Wartungs- und Supportgebühren (nachfolgend „Gebühren“ genannt) und der vereinbarten Zahlungsweise. Die Konfigurationsblätter werden bei jeder Änderung der zu wartenden Hard- und Software neu ausgestellt bzw. geändert oder ergänzt (siehe Nr. 2.4).
- 1.4 Von Interflex selbst entwickelte und/oder hergestellte Software (einschließlich Firmware) werden bis zur von Interflex jeweils anzukündigenden Einstellung der Unterstützung („Abkündigung“) durch Interflex ständig weiterentwickelt und ge-pflegt. Der Entwicklungsstand der Interflex-Software ist aus der Versionsbezeichnung ersichtlich. (Beispiele: In der Versionsbezeichnung 1.23.456 dokumentieren die drei ersten Ziffern die Version, hier: 1.23, die letzten drei Ziffern das Release, hier: 456. In der Versionsbezeichnung V8R2 dokumentiert V8 die Version 8, R2 den Releasestand 2).
- 1.5 Gepflegt werden von Interflex jeweils die aktuelle und die zwei ihr vorausgehenden Versionen der von Interflex selbst entwickelten und/oder hergestellten Software. Neue Leistungsmerkmale werden in eine neue Version mit einer höheren Versionsnummer eingebracht (nachfolgend „Upgrade“ genannt). Fehlerbehebungen und Verbesserungen vorhandener Leistungsmerkmale führen zu neuen Releaseständen innerhalb der jeweiligen Version (nachfolgend „Update“ genannt).
- 1.6 Für die Weiterentwicklung und Pflege von Software anderer Hersteller (Fremdsoftware) gelten die diesbezüglichen Standards des jeweiligen Herstellers. Soweit Fremdsoftware vom Wartungsvertrag umfasst wird, gibt Interflex neue Versionsstände, die Interflex vom Hersteller erhält, an den Kunden weiter.
- 1.7 Entgegenstehende, zusätzliche oder vom Wartungsvertrag, den Konfigurationsblättern, der Leistungsbeschreibung, diesen AVB Wartung oder den AGB abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, es sei denn, Interflex hätte ihrer Geltung schriftlich zugestimmt. Dies gilt auch dann, wenn Interflex eine Wartung in Kenntnis der entgegenstehenden, zusätzlichen oder abweichenden Bedingungen des Kunden vorbehaltlos ausführt. Rechte, die Interflex nach den gesetzlichen Vorschriften oder nach sonstigen Vereinbarungen über den Wartungsvertrag, die Konfigurationsblätter, die Leistungsbeschreibung, diese AVB Wartung oder die AGB hinaus zustehen, bleiben unberührt.
- 1.8 Interflex ist berechtigt, diese AVB Wartung nachträglich zu ändern. Die Änderungen gelten erst als vereinbart, wenn Interflex dem Kunden die Änderungen der AVB Wartung schriftlich bekannt gibt und der Kunde die geänderten AVB Wartung genehmigt. Die geänderten AVB Wartung gelten auch dann als genehmigt, wenn der Kunde den geänderten AVB Wartung nicht innerhalb einer Frist von vier (4) Wochen nach Erhalt der geänderten AVB Wartung widerspricht und Interflex den Kunden bei Fristbeginn auf die Bedeutung seines Verhaltens gesondert hin-gewiesen hat.

2. Voraussetzungen für die Leistungserbringung durch Interflex

Interflex ist zur Erbringung von Wartungsleistungen nur verpflichtet, wenn insbesondere die folgenden, vom Kunden sicherzustellenden Voraussetzungen erfüllt sind:

2.1.1 Allgemein:

- das zu wartende System wird beim Kunden hard- und softwareseitig durch qualifiziertes, von Interflex geschultes Personal betreut;
- Hard- und Software entsprechen den jeweiligen von Interflex mitgeteilten Anforderungen.

2.1.2 Hardware:

- die Umgebungsbedingungen entsprechen den Spezifikationen der Produktbeschreibung;
- die Hardware wurde ordnungsgemäß installiert und wird gemäß der Spezifikation benutzt;
- gebrauchte Teile werden erst nach einer Erstinspektion und Freigabe durch Mitarbeiter von Interflex in die Wartung aufgenommen;

2.1.3 Software:

- der Kunde besitzt eine gültige Lizenz für die in dem zu wartenden System enthaltene Software;
- die in den entsprechenden Produktbeschreibungen enthaltenen System- und Umgebungsvoraussetzungen werden erfüllt;
- es wird eine Software-Version eingesetzt, die seitens Interflex oder des jeweiligen Herstellers noch gepflegt wird (s. Nr. 1.5), und die für diese Software nach der Produktbeschreibung erforderliche Hardware ist vorhanden (eventuell durch neue Software notwendig werdende Hardwareaufrüstungen sind kostenpflichtig).

2.2 Für Leistungen in Bezug auf das Zusammenwirken der von dem Wartungsvertrag erfassten Hard- und Software mit anderen Produkten von Drittherstellern, die nicht durch den Wartungsvertrag abgedeckt sind, ist Voraussetzung, dass der Kunde die insoweit notwendige, für Interflex kostenlose Mitwirkung seinerseits und seitens des Drittherstellers sicherstellt.

2.3 Sofern der Kunde nach Abschluss des Wartungsvertrages wünscht, dass weitere Hard- und/oder Software im Wege einer Vertragsergänzung in den bestehenden Wartungsvertrag nachträglich aufgenommen wird, kann Interflex eine Erstinspektion durchführen. In dieser Erstinspektion prüft Interflex das Vorliegen der Voraussetzungen nach der Nr. 2.1. Die Prüfung entbindet den Kunden nicht von seiner Pflicht, die Einhaltung der Voraussetzungen sicherzustellen. Die Erstinspektion sowie Leistungen, die Interflex aufgrund derselben ggf. zu erbringen hat, um die Hard- und Software mit den zu diesem Zeitpunkt gültigen Interflex-Spezifikationen in Einklang zu bringen, werden von Interflex gemäß ihren jeweils gültigen AGB erbracht und dem Kunden gemäß der jeweils gültigen Preisliste von Interflex gesondert in Rechnung gestellt.

2.4 Für Leistungen zur Wartung und Pflege von Hard- und Softwareprodukten anderer Hersteller kann Interflex ergänzend auf die Supportorganisation des jeweiligen Herstellers und externe Dienstleister zugreifen.

3. Leistungen von Interflex

- 3.1 Die von Interflex zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den im Wartungsvertrag gewählten Leistungsbausteinen. Diese sind in der Leistungsbeschreibung definiert.
- 3.2 Soweit im Wartungsvertrag die Erbringung von Leistungen vereinbart ist, die nicht Bestandteil der gewählten Leistungsbausteine nach der Leistungsbeschreibung sind, erbringt Interflex diese Leistungen zu den jeweils vereinbarten Preisen nach den Bedingungen der AGB von Interflex.
- 3.3 Interflex ist berechtigt, zur Leistungserbringung qualifizierte externe Mitarbeiter und Subunternehmer einzusetzen.

4. Abgrenzung: Nicht enthaltene Leistungen

- 4.1 Die folgenden Leistungen sind im Leistungsumfang nicht enthalten; zu einer entsprechenden Leistungserbringung ist Interflex daher nicht verpflichtet:
- 4.1.1 Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf einen nicht ordnungsgemäßen Gebrauch des Systems oder auf sonstige von Interflex nicht zu vertretenden Ein-wirkungen zurückzuführen sind und die ihre Ursache nicht in der Funktionsweise des zu wartenden Systems selbst haben,

insbesondere Störungen und Schäden, die auf höhere Gewalt, Einwirkung Dritter oder fremder Systeme (die nicht im Konfigurationsblatt aufgeführt sind), Bedienungsfehler, Nichtbeachtung von Anweisanweisungen und der allgemein üblichen Betriebsrichtlinien von EDV-Geräten beruhen;

- 4.1.2 Instandsetzung oder erhöhter Aufwand infolge der Nichtverwendung von Originalzubehör sowie der Beseitigung von Seriennummern bzw. anderer Kennzeichen;
- 4.1.3 Arbeiten an bauseits gestellten Anlagen, Netzwerken und Einrichtungen;
- 4.1.4 Anpassung der Software im Fall von Änderungen der in der Leistungsbeschreibung oder den Konfigurationsblättern beschriebenen Systemplattform und alle mit der Änderung oder Anpassung an eine andere Systemplattform verbundenen Arbeiten;
- 4.1.5 Leistungen für Hard- und/oder Software, die der Kunde nicht entsprechend der Spezifikation und Dokumentation genutzt hat;
- 4.1.6 Installation neuer Softwareversionen sowie erforderliche Anpassungen der Systemumgebung des Kunden;
- 4.1.7 Leistungen außerhalb der in der Leistungsbeschreibung definierten Funktions- und Reaktionszeiten;
- 4.1.8 Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch kundenseitig erbrachte Parametrier- und Programmierarbeiten entstanden sind;
- 4.1.9 Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Nichteinhaltung der Voraussetzungen nach Nr. 2.1 oder Verletzung von Mitwirkungspflichten des Kunden gemäß Nr. 5 verursacht wurden;
- 4.1.10 Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch die Befolgung von Hinweisen und Anweisungen hätten vermieden werden können, die in Produktbeschreibungen der eingesetzten Produkte enthalten sind oder die Interflex dem Kunden gegenüber anderweitig, insbesondere im Rahmen des Wartungsvertrages, erteilt hatte;
- 4.1.11 Leistungen bzgl. Hard- oder Software, die vom Kunden oder von Dritten geändert wurden, ohne dass Interflex vorher dazu schriftlich das Einverständnis erklärt hat;
- 4.1.12 Beseitigung von Störungen und Schäden, die nicht mit dem zu wartenden System, wie es in den Konfigurationsblättern festgelegt ist, in Zusammenhang stehen.
- 4.2 Im Leistungsumfang nicht enthalten sind außerdem Beratungsleistungen und sonstige Leistungen, die mit den in der Nr. 4.1 aufgeführten Leistungen in Zusammenhang stehen.
- 4.3 Leistungen, die nicht im Leistungsumfang enthalten sind, erbringt Interflex auf Grundlage ihrer AGB gegen gesonderte Vergütung, sofern dies schriftlich vereinbart ist.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde stellt Interflex die zur Erbringung der vertraglichen Leistungen benötigten Informationen und besonderen Einrichtungen (z.B. hohe Leitern, Hubwagen, Hebebohle zum Erreichen der zu wartenden Systeme) rechtzeitig unentgeltlich zur Verfügung und gewährt ausreichenden Zugriff auf Hardware und Software. Der Kunde gewährt Interflex-Mitarbeitern während der vereinbarten Zeiten den für die Vertragserfüllung notwendigen Zutritt zu den erforderlichen Räumlichkeiten und Zugang zu den zu wartenden Systemen. Wird Interflex der Zugriff, Zutritt oder der Zugang überhaupt nicht oder nicht zu den vereinbarten Zeiten oder nicht in dem notwendigen Maße gewährt, kann Interflex die dadurch verursachten vermeintlichen Aufwendungen dem Kunden gesondert in Rechnung stellen, es sei denn der Kunde hat die Nichtgewährung oder nicht ordnungsgemäße Gewährung des Zutritts, Zutritts oder des Zugangs nicht zu vertreten.
- 5.2 Der Kunde benennt einen verantwortlichen System-Manager und einen Stellvertreter, welche Interflex gegenüber als Verantwortliche für die Erteilung und Entgegennahme verbindlicher Angaben ermächtigt sind und welche sämtliche Entscheidungen im Zusammenhang mit den Wartungsleistungen treffen.
- 5.3 Aus Sicherheitsgründen hat ein sachkundiger Mitarbeiter des Kunden während der Erbringung von Leistungen durch Interflex am Installationsort anwesend zu sein und für die Einhaltung der betrieblichen Sicherheitsbestimmungen zu sorgen. Sicherheitsbestimmungen des Kunden sind, sofern vorhanden, bei der Auftragserteilung, spätestens jedoch vor Durchführung der Arbeiten schriftlich an Interflex zu übergeben.
- 5.4 Bevor Interflex die geschuldete Leistung erbringt, hat der Kunde diejenigen Auf-gaben, die nicht vom Umfang des Wartungsvertrages gedeckt sind und im Wartungsvertrag als „durch den Kunden durchzuführen“ bezeichnet sind, rechtzeitig selbst vorzunehmen.
- 5.5 Der Kunde stellt für Unterlagen, Materialien (z.B. Ersatzteile) und Hilfsmittel, welche von Interflex für das Erbringen der geschuldeten Leistungen benötigt werden, in unmittelbarer Nähe des Installationsortes der zu wartenden Hard- und Software auf Anforderung von Interflex einen abschließbaren Schrank oder andere geeignete Aufbewahrungsmöglichkeiten unentgeltlich zur Verfügung.
- 5.6 Für Leistungen, die mit Hilfe eines Remote-Zugriffs erfolgen, stellt der Kunde einen geeigneten DfU-Anschluss unentgeltlich zur Verfügung.
- 5.7 Standortwechsel von Hardware sowie andere Veränderungen am zu wartenden System (z.B. Betriebssystemwechsel) sind mit Interflex frühzeitig abzustimmen. Eine Fortsetzung der Wartung kann in diesem Fall von Interflex aus wichtigem Grund verweigert werden. Bei Fortsetzung der Wartung erstellt Interflex entsprechend geänderte Konfigurationsblätter. Zusätzliche Kosten, die durch die Änderungen bei der Ausführung der Wartung entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.
- 5.8 Der Kunde ist verpflichtet, Daten und Programme regelmäßig in anwendungs-adequaten Intervallen, mindestens einmal täglich, in maschinenlesbarer Form zu sichern und damit zu gewährleisten, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Datensicherung nach den Vorgaben von Interflex oder des jeweiligen Herstellers, mangels solcher Vorgaben nach den all-gemein anerkannten Grundsätzen der sicheren Datenverarbeitung zu erfolgen. Vor Beginn von Arbeiten durch Interflex an Systemen des Kunden muss in jedem Fall eine aktuelle Datensicherung durch den Kunden verfügbar gehalten werden.

6. Gebühren

- 6.1 Höhe und Abrechnungsintervall (monatlich, halbjährlich oder jährlich) der Gebühren ergeben sich aus dem Wartungsvertrag und den Konfigurationsblättern.
- 6.2 Bei einer Erhöhung der Gebühren infolge von schriftlich vereinbarten Änderungen des Umfangs der Wartungsleistungen oder wegen zusätzlich gewählter Leistungsbausteine erfolgt für die restliche Laufzeit des aktuellen Abrechnungsintervalls eine zeitanteilige Berechnung des Erhöhungsbetrages. Die Gebühr für einen Kalendertag wird dabei – je nach vereinbartem Abrechnungsintervall – mit 1/30 der monatlichen Gebühr, 1/180 der halbjährlichen Gebühr bzw. 1/360 der jährlichen Gebühr angesetzt. Die Rechnungstellung für vom Kunden zu leistende Mehrzahlungen erfolgt im Folgemonat nach Umsetzung der vereinbarten Änderung.
- 6.3 Interflex hat nach Maßgabe der folgenden Regelungen das Recht, die Gebühren infolge anderer als der in Nr. 6.2 genannten Umstände, insbesondere zum Aus-gleich von Lohn- und sonstigen Kostensteigerungen, zu erhöhen.
- 6.3.1 Interflex ist berechtigt, nach Ablauf einer etwa im Wartungsvertrag oder den Konfigurationsblättern festgelegten Preisbindung jeweils zum 1. Januar oder zum 1. Juli eines Jahres die Wartungsgebühren zu erhöhen.
- 6.3.2 Die Erhöhung von Gebühren wird dem Kunden mindestens drei Monate im Voraus von Interflex schriftlich (E-Mail genügt) mitgeteilt. Eine Erhöhung wird jedoch frühestens auf das Ende des zwölften Monats nach Inkrafttreten des Wartungsvertrages bzw. seit der letzten Gebührenerhöhung wirksam.
- 6.3.3 Kündigt Interflex eine Gebührenerhöhung an, steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht in Bezug auf den Wartungsvertrag mit einer Frist von zwei Monaten zum Termin des Wirksamwerdens der angekündigten Gebührenerhöhung zu, wenn die Erhöhung um mehr als zwei Prozentpunkte über der in Prozent ausgedrückten Steigerung des amtlichen Verbraucherpreisindex für Deutschland (VPI) seit der letzten Gebührenerhöhung liegt
- 6.3.4 Macht der Kunde von seinem Sonderkündigungsrecht keinen Gebrauch, so wird die Gebührenerhöhung zum angekündigten Termin wirksam. Interflex wird den Kunden in dem Ankündigungsschreiben auf diesen Umstand hinweisen.

Allgemeine Vertragsbestimmungen für die Wartung und den Support von Systemen, Software und Hardware AVB Wartung der Interflex Datensysteme GmbH

- 6.4 Die im Wartungsvertrag und den Konfigurationsblättern angegebenen Gebühren verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 7. Zahlungsbedingungen**
- 7.1 Soweit im Wartungsvertrag und den Konfigurationsblättern nichts anderes vereinbart ist, sind Gebühren und Einzelrechnungen für Zusatzleistungen im Zusammenhang mit diesem Wartungsvertrag sofort nach Rechnungszugang netto zahlbar.
- 7.2 Zur Aufrechnung ist der Kunde nur mit solchen Forderungen berechtigt, die unstreitig oder rechtskräftig festgestellt sind. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht. Ein Zurückbehaltungsrecht wegen Teilleistungen nach § 320 Abs. 2 BGB steht dem Kunden nicht zu.
- 7.3 Ein Zahlungsverzug des Kunden berechtigt Interflex, die vertragliche Leistung für die Dauer des Zahlungsverzuges einzustellen und diese erst nach erfolgter Zahlung oder Erbringung der geforderten Sicherheitsleistung wieder aufzunehmen. Während eines Zahlungsverzuges des Kunden ist Interflex berechtigt, für die Dauer des Zahlungsverzuges Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu erheben. Das Recht zur Geltendmachung weitergehender Ansprüche, insbesondere auf Schadensersatz, wird dadurch nicht berührt.
- 7.4 Als Datum des Eingangs der Zahlung gilt der Tag, an welchem der Betrag bei Interflex vorliegt oder dem Bankkonto von Interflex wertmäßig gutgeschrieben wird.
- 8. Ansprüche wegen Mängeln von Wartungsleistungen**
- 8.1 Interflex erbringt alle Wartungsleistungen nach Methoden und Verfahren, die einen möglichst aktuellen Stand der Technik unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit anstreben.
- 8.2 Handelt es sich bei den Wartungsleistungen um Werkleistungen und weisen diese Mängel auf, die dem Kunden bei der Abnahme nicht bekannt waren oder hat er sich seine Rechte wegen der Mängel bei der Abnahme vorbehalten, so hat der Kunde zunächst Anspruch auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen, vom Kunden zu setzenden Frist. Über die Art der Nacherfüllung (Mangelbeseitigung oder Neuherstellung) entscheidet Interflex.
- 8.3 Sofern Interflex zur Nacherfüllung nicht bereit oder in der Lage ist oder die Nach-erfüllung auch im zweiten Versuch nicht gelingt, kann der Kunde unbeschadet etwaiger Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche nach Nr. 9 nach seiner Wahl Minderung, d.h. Herabsetzung der vereinbarten Gebühren für den betreffenden Zeitraum oder der für die mangelhafte Leistung aufgrund gesonderten Auftrags zusätzlich vereinbarten Vergütung verlangen oder – sofern die Pflichtverletzung nicht nur unerheblich ist – den Wartungsvertrag kündigen.
- 8.4 Interflex kann die Nacherfüllung ablehnen, bis der Kunde die Gebühren bzw. die vereinbarte Vergütung abzüglich eines Teils, der der wirtschaftlichen Bedeutung des Mangels entspricht, an Interflex bezahlt hat.
- 8.5 Die Verjährungsfrist für die Mängelansprüche des Kunden beträgt ein Jahr. Die Verjährungsverkürzung auf ein Jahr gilt auch für Ansprüche aus unerlaubter Handlung, die auf einem Mangel des Liefergegenstands oder der Leistung beruhen. Die Verjährungsverkürzung gilt nicht für die unbeschränkte Haftung von Interflex für Schäden aus der Verletzung einer Garantie oder aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit und für Produktfehler oder soweit Interflex ein Beschaffungsrisiko übernommen hat.
- 8.6 Sofern es sich bei den Wartungsleistungen um Werkleistungen handelt und (a) es sich um einen Mangel bei einem Bauwerk handelt oder (b) es sich um ein Werk handelt, dessen Erfolg in der Erbringung von Planungs- und Überwachungsleistungen für ein Bauwerk besteht, beträgt die Verjährungsfrist fünf Jahre.
- 9. Haftung**
- 9.1 Interflex haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern der Kunde Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche geltend macht, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder der Nichteinhaltung von abgegebenen Garantien (einschließlich der Übernahme eines Beschaffungsrisikos) beruhen sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- 9.2 Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Interflex im Übrigen nur für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, die sich aus der Natur des Vertrags ergeben und die für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung sind. Im Falle der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch einfache Fahrlässigkeit ist die Haftung von Interflex auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden, maximal jedoch auf EUR 500.000 pro Schadensfall begrenzt.
- 9.3 Bei Datenverlust haftet Interflex maximal für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden gemäß Nr. 5.8 für die Rekonstruktion erforderlich ist.
- 9.4 Eine weitergehende Haftung auf Schadens- oder Aufwendungsersatz, als in diesen AVB Wartung vorgesehen, ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs ausgeschlossen. Die zwingende Haftung für Produktfehler bleibt unberührt.
- 9.5 Soweit nach diesen AVB Wartung die Haftung von Interflex ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Organe von Interflex und von Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen, insbesondere von Mitarbeitern.
- 10. Rechte an Hardware und Software**
- 10.1 Ausgetauschte Hardwareteile gehen mit deren Ausbau in das Eigentum von Interflex über.
- 10.2 Alle nicht in das System des Kunden integrierten, von Interflex für die Erbringung der Wartungsleistungen eingesetzten und/oder beim Kunden gelagerten Ersatzteile, Hardware- sowie Software-Produkte (Diagnostik-, Hilfsprogramme usw.) und andere Hilfsmittel (z.B. Werkzeuge, Testsysteme) verbleiben im Eigentum von Interflex und dürfen nur von Interflex und ihren Beauftragten verwendet werden. Sie sind auf jederzeit mögliches Anfordern, spätestens jedoch bei Beendigung des Wartungsvertrags, unverzüglich an Interflex herauszugeben. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden insoweit nicht zu.
- 10.3 Die in Nr. 10.2 genannten Software-Produkte samt der dazugehörigen Dokumentation dürfen vom Kunden weder kopiert noch an Dritte weitergegeben oder ihnen zugänglich gemacht werden.
- 10.4 Die Erfüllung des Wartungsvertrages schließt, soweit nicht in diesen AVB Wartung oder der Leistungsbeschreibung ausdrücklich etwas anderes geregelt ist, keine Erteilung irgendwelcher Rechte oder Lizenzen an einem Interflex gehörenden Patent, Urheberrecht, Geschäftsgeheimnis, einer Marke, Halbleiter-Topographie oder einem anderen Interflex zustehenden geistigen Eigentumsrecht ein.
- 11. Sicherheitsbestimmungen des Kunden, Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, Datenschutz**
- 11.1 Die Betriebssystem-Software enthält verschiedene Möglichkeiten zur Gewährleistung der Systemsicherheit. Der Kunde ist für ihre Anwendung verantwortlich. Jeder Betriebssystemwechsel ist mit Interflex im Vorfeld rechtzeitig abzustimmen.
- 11.2 Der Betrieb länderübergreifender Netzwerke kann Rechtsnormen verschiedener Länder unterliegen, insbesondere solcher in Bezug auf den grenzüberschreitenden Datenverkehr. Die Einhaltung der einschlägigen Vorschriften liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.
- 11.3 Interflex und der Kunde verpflichten sich gegenseitig, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz in Ausführung des Wartungsvertrags zu beachten und die Einhaltung dieser Bestimmungen ihren Mitarbeitern aufzuerlegen. Interflex und der Kunde verpflichten sich gegenseitig, ihren jeweiligen Datenschutzbeauftragten auf Verlangen die Einhaltung dieser Verpflichtung in der nach den gesetzlichen Bestimmungen erforderlichen Form nachzuweisen.
- 12. Geheimhaltung**
- 12.1 Interflex verpflichtet sich, die ihr bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen bekannt werdenden Informationen und Daten des Kunden, die aufgrund ausdrücklicher Kennzeichnung oder nach den Umständen als vertraulich anzusehen sind, für die Dauer von fünf Jahren ab Vertragsende streng vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen der Zwecke des Wartungsvertrags zu verwenden. Interflex verpflichtet sich, nur solchen Mitarbeitern und Beauftragten Zugang zu vertraulichen Informationen des Kunden zu gewähren, die mit der Leistungserbringung im Rahmen des Wartungsvertrages betraut sind.
- 12.2 Der Kunde verpflichtet sich, vertrauliche Informationen aus von Interflex zur Verfügung gestellten Dateien und Unterlagen für die Dauer von fünf Jahren ab Vertragsende streng vertraulich zu behandeln und solche Informationen bzw. Dateien oder Unterlagen weder ganz noch teilweise in irgendeiner Form entgeltlich oder unentgeltlich Dritten mitzuteilen, zugänglich zu machen oder zu überlassen. Der Kunde ergreift die erforderlichen und zweckdienlichen Maßnahmen, um solche Informationen vor Preisgabe und unerlaubtem Zugriff Dritter zu schützen.
- 12.3 Interflex und der Kunde verpflichten sich, ihre Mitarbeiter und Beauftragten zur Ein-haltung der Bestimmungen der Nr. 12.1 bzw. 12.2 zu verpflichten und dies der anderen Partei auf Verlangen unverzüglich nachzuweisen.
- 12.4 Werden durch eine öffentliche Stelle Auskünfte von Interflex oder dem Kunden verlangt, die vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei betreffen, so ist diese Partei unverzüglich, wenn möglich noch vor einer entsprechenden Auskunftserteilung schriftlich zu informieren.
- 12.5 Die Geheimhaltungspflicht entfällt, soweit die vertraulichen Informationen der empfangenden Partei nachweislich bereits vor Aufnahme der Vertragsbeziehung bekannt oder vor der Aufnahme der Vertragsbeziehung allgemein bekannt oder allgemein zugänglich waren oder ohne Verschulden der empfangenden Partei allgemein bekannt oder zugänglich werden. Die Beweislast trägt die empfangende Partei.
- 12.6 Die Rechte und Pflichten nach den Nrn. 12.1 bis 12.4 werden von der Beendigung des Wartungsvertrages nicht berührt. Interflex und der Kunde sind verpflichtet, Dateien und Unterlagen, die vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei enthalten, bei Beendigung des Wartungsvertrages nach Wahl der anderen Partei herauszugeben oder zu löschen bzw. zu vernichten.
- 13. Vertragsdauer**
- 13.1 Der Wartungsvertrag tritt mit der Unterzeichnung durch den Kunden und Gegenzeichnung durch Interflex in Kraft.
- 13.2 Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von zwölf Monaten und kann danach von beiden Parteien jeweils zum Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden.
- 13.3 Bei einer Änderung des Wartungsumfanges infolge des nicht nur vorübergehenden Austauschs oder der Stilllegung einzelner Komponenten der zu wartenden Systeme seitens des Kunden kann der Wartungsvertrag vom Kunden mit einer Frist von sechs Kalenderwochen zum Ende des nächstfolgenden Kalendervierteljahres hinsichtlich der stillgelegten oder ausgetauschten Komponenten gekündigt werden, erstmals jedoch auf das Ende desjenigen Kalendervierteljahres, welches auf das Ende des zwölften Monats nach Inkrafttreten des Vertrags folgt und pro Vertragsjahr maximal in einem Umfang, der 30 % der jährlichen Netto-Wartungsgebühren entspricht. Entfallen auf den gekündigten Teil mehr als 10 % der jährlichen Netto-Wartungsgebühren, hat Interflex das Recht, mit einer Frist von vier Wochen zum Ende des betreffenden Kalendervierteljahres den Wartungsvertrag insgesamt zu kündigen.
- 13.4 Interflex kann den Wartungsvertrag nach vorheriger Abmahnung jederzeit unter Einhaltung einer 30-tägigen Frist kündigen, falls:
- die dem Vertrag unterstehenden Systeme durch nicht von Interflex ermächtigte Personen gewartet, repariert oder daran anderweitig vergleichbare Eingriffe vorgenommen wurden;
 - die von Interflex zu erbringenden Leistungen durch vom Kunden veranlasste Änderungen, unsachgemäße Handhabung oder durch Anschluss von Produkten Dritter nicht nur unerheblich erschwert sind;
 - ein Standortwechsel der Hardware, welche durch Interflex im Wartungsvertrag nicht als „vom Kunden selbst installierbar“ bezeichnet ist, ohne vorherige schriftliche Zustimmung seitens Interflex vorgenommen wurde;
 - Software durch den Kunden entgegen den Lizenzbestimmungen oder sonst unberechtigt genutzt, vervielfältigt, zugänglich gemacht oder an Dritte weitergegeben wird bzw. wurde;
 - die bei einem schriftlich angemahnten Zahlungsverzug ergriffenen Maßnahmen erfolglos geblieben sind und keine Einigung betreffend einer Sicherheitsleistung erzielt wurde.
- 13.5 Unberührt bleibt für beide Parteien das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund.
- 13.6 Kündigungen haben in jedem Fall schriftlich zu erfolgen.
- 14. Schlussbestimmungen**
- 14.1 Die Bestimmungen des Wartungsvertrages, der Konfigurationsblätter, der Leistungsbeschreibung, dieser AVB Wartung sowie – ergänzend – der AGB regeln abschließend die darin umschriebenen Leistungen und ersetzen diesbezügliche frühere Vereinbarungen/Verträge.
- 14.2 Nebenabreden und Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Abänderung oder Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.
- 14.3 Sollte eine Bestimmung des Wartungsvertrages, der Konfigurationsblätter, der Leistungsbeschreibung, dieser AVB Wartung oder der AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder sollte sich in den vorgenannten Vertragsdokumenten eine Lücke befinden, dann berührt das die Gültigkeit des Vertrages insgesamt bzw. der übrigen Bedingungen nicht. Die Vertragsparteien verpflichten sich, die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommt. Im Falle einer Lücke gilt diejenige Bestimmung als vereinbart, die dem entspricht, was nach dem Vertragszweck vereinbart worden wäre, sofern die Parteien die Angelegenheit von vornherein bedacht hätten.
- 14.4 Im Falle einer teilweisen oder vollständigen Übertragung des Geschäftsbetriebs von Interflex kann Interflex die Rechte und Pflichten aus dem Wartungsvertrag auf einen Dritten übertragen, was dem Kunden mit einer Frist von sechs Wochen zum Ende des Kalendervierteljahres anzukündigen ist.
- 14.5 Die Rechtsbeziehung zwischen dem Kunden und Interflex unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 14.6 Für Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und Interflex ist als ausschließlicher Gerichtsstand Stuttgart vereinbart. Interflex kann den Kunden jedoch auch an dessen allgemeinem sowie an jedem anderen zulässigen Gerichtsstand verklagen.

Anlage zum Wartungsvertrag-Nr.: Leistungsbeschreibung

1. Geltung

1.1 Diese Leistungsbeschreibung gilt ergänzend zum Wartungsvertrag und den All-gemeinen Vertragsbestimmungen für die Wartung bzw. den Support von Systemen, Software und Hardware (AVB Wartung) für die in den Konfigurationsblättern festgelegte Hardware (inklusive Firmware) und Software.

1.2 Welche der im Folgenden definierten Leistungsbausteine als Wartungsleistungen durch Interflex geschuldet sind, ergibt sich aus dem Wartungsvertrag in Verbindung mit den Konfigurationsblättern.

2. Softwarewartung

2.1 Fehlerbeseitigung

2.1.1 Die folgenden Leistungsbausteine Nr. 2.2 und 2.3 schließen jeweils die Behebung von reproduzierbaren Fehlern in einer von Interflex noch gepflegten Version (s. Nr. 1.4 AVB Wartung) der in den Konfigurationsblättern aufgeführten Software mit ein. Ein Fehler liegt vor, wenn die Software die in der zum Abschluss der Vereinbarung gültigen Programmbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, mangelhafte Ergebnisse liefert, ihre Funktionen unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhalten, sofern dadurch die Nutzung der Software durch den Auftraggeber behindert oder erheblich beeinträchtigt wird und dies bei Interflex reproduzierbar ist.

2.1.2 Die Fehlerbehebung kann von Interflex auch durch Zurverfügungstellen von Updates oder Upgrades (s. Nr. 1.5 AVB Wartung) mit mindestens der gleichen Funktionalität erfolgen. Ist dafür leistungsfähigere Hardware und/oder eine aktuellere Betriebssystemversion notwendig, sind diese vom Kunden auf eigene Kosten betriebsbereit zur Verfügung zu stellen.

2.1.3 Damit Interflex eine Ferndiagnose über das Vorliegen eines Fehlers treffen kann, ermöglicht der Kunde Interflex einen entsprechenden Remote-Zugriff auf seine Systeme im Sinne der Nr. 2.4.

2.2 Software Telefon-Hotline

2.2.1 Der Leistungsbaustein „Software Telefon-Hotline“ umfasst folgende Leistungen:

- Telefonische Beratung in Fragen der Funktionalität, Bedienung und Dokumentation;
- Telefonische Beratung bei der Parametrierung des Systems;
- Telefonische Unterstützung bei der Problem- und Fehleranalyse;
- Fehler- bzw. Problembhebungen, sofern dies telefonisch möglich ist.

2.2.2 Dem Kunden wird eine personenabhängige Berechtigung eingeräumt, um die telefonische Unterstützung von Interflex in Anspruch zu nehmen. Der Kunde kann max. drei seiner Mitarbeiter schriftlich benennen, die den Telefon-Hotline-Service in Anspruch nehmen können. Diese müssen von Interflex geschult sein.

2.2.3 Die Telefon-Hotline steht den berechtigten Personen des Kunden zu den in Nr. 6.1 angegebenen Ansprechzeiten unter der von Interflex mitgeteilten Rufnummer zur Verfügung.

2.3 Software vor Ort Service

Die Leistungen entsprechen denen des Leistungsbausteins „Software Telefon-Hotline“ gemäß Nr. 2.1, der Leistungsbaustein „Software vor Ort Service“ schließt jedoch den Erfüllungsort beim Kunden inklusive Fahrtkosten ein.

2.4 Remote-Zugriff

Die Betreuung, Fehleranalyse und -behebung erfolgt, soweit im Einzelfall technisch möglich und zweckmäßig, über einen beim Kunden vorhandenen DFÜ-Anschluss im Callback-Verfahren. Der Kunde räumt dazu Interflex einen entsprechenden Remote-Zugriff auf seine Systeme ein und teilt Interflex die dafür notwendigen Konfigurationen und technischen Voraussetzungen mit.

3. Software-Updates

3.1 Update Service

3.1.1 Im Rahmen des Leistungsbausteins „Update Service“ stellt Interflex für noch gepflegte Softwareversionen (s. Nr. 1.4 AVB Wartung) in der Regel mindestens einmal im Jahr dem Kunden ein Update (s. Nr. 1.5 AVB Wartung) sowie die dazu-gehörige Dokumentation auf maschinenlesbarem Datenträger im Objectcode-Format, per E-Mail oder als Download vom Interflex-Service-Zentrum zur Selbst-Installation zur Verfügung.

3.1.2 Interflex räumt dem Kunden an den Updates ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht nach Maßgabe der Allgemeinen Software-Lizenzbedingungen von Interflex ein. Die Gewährleistung und Haftung für Updates richtet sich nach den AVB Wartung und ergänzend nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Interflex.

3.1.3 Im Rahmen des Update Service erwirbt der Kunde grundsätzlich kein Recht auf oder an von Interflex hergestellten Upgrades (s. Nr. 1.5 AVB Wartung), es sei denn in dem Wartungsvertrag ist etwas anderes geregelt. Im Übrigen werden Upgrades dem Kunden von Interflex gegen gesondertes Entgelt zum Erwerb angeboten.

3.1.4 Hat der Kunde gemäß den von ihm gebuchten Leistungsbausteinen Anspruch auf Hotline-Unterstützung und benötigt der Kunde für die Installation eines Updates die Hotline-Unterstützung, so ist dies rechtzeitig, mindestens 14 Tage vor dem geplanten Termin, mit Interflex zu koordinieren.

3.1.5 Interflex berät den Kunden bei der Erstellung eines Durchführungsplanes für die Installation eines Updates. Die Durchführung der Installation selbst und sonstige Dienstleistungen sind nicht Bestandteil der Leistungen von Interflex nach diesem Leistungsbaustein. Führt Interflex die Installation auf Wunsch des Kunden gleichwohl durch, werden die Aufwendungen dafür gemäß der jeweils gültigen Preisliste von Interflex gesondert in Rechnung gestellt.

3.2 Full Service

Der Leistungsbaustein „Full Service“ beinhaltet die Leistungen der Bausteine „Update Service“ gemäß Nr. 3.1, „Software Telefon-Hotline“ gemäß Nr. 2.2 und „Software vor Ort Service“ gemäß Nr. 2.3.

3.3 Update Remote-Zugriff

Der Leistungsbaustein „Update Remote-Zugriff“ beinhaltet die Durchführung der Installation von Updates bzw. die Erbringung von Unterstützungsleistungen bei Installation durch den Kunden, und zwar über einen beim Kunden vorhandenen DFÜ-Anschluss im Callback-Verfahren, soweit im Einzelfall technisch möglich und zweckmäßig. Im Übrigen gilt Nr. 2.4 entsprechend.

4. Softwarebetreuung beim Datenaustausch mit Fremdsystemen

4.1 Ändern sich durch ein Update die Schnittstellenanforderungen beim Datenaustausch mit einem gekoppelten Fremdsystem, ist die Analyse der notwendigen Änderungen der Schnittstelle des gekoppelten Systems Bestandteil der Leistungen des Bausteins „Update Service“ gemäß Nr. 3.1.

4.2 Durch ein Update bedingte Parametrierungs- oder Softwareanpassungen zum gekoppelten Fremdsystem sind in den Leistungen des Bausteins „Update Service“ gemäß Nr. 3.1 ebenfalls enthalten. Notwendige Parametrierungs- oder Softwareanpassungen, die durch Änderungen im Fremdsystem bedingt sind, sind dagegen kostenpflichtig. Der Kunde hat Anspruch auf – gegenüber anderen Kunden, die keinen Wartungsvertrag mit Interflex abgeschlossen bzw. nicht den Leistungsbaustein „Update Service“ gewählt haben – bevorzugte Umsetzung solcher kostenpflichtigen Parametrieranpassungen. Geplante Veränderungen am Fremd-system sind vom Kunden möglichst frühzeitig zu melden.

5. Hardwarewartung

5.1 Hardwarewartung mit Ersatzgerät

5.1.1 Die Hard- und Firmware werden von Interflex in betriebsfähigem Zustand gehalten und eventuelle Störungen behoben. Verschleißteile, deren Betriebstüchtigkeit durch Verschleiß bei der Nutzung eingeschränkt oder aufgehoben ist, sind davon ausgenommen; ihr Austausch wird gesondert in Rechnung gestellt.

5.1.2 Die Entscheidung darüber, ob im Einzelfall defekte Teile repariert oder ausgetauscht werden, liegt bei Interflex. Dabei hat der Kunde kein Recht auf die Verwendung von Neuteilen; Interflex kann nach ihrer Wahl anstelle von Neuteilen auch gebrauchte, aber funktionell gleichwertige Teile aus ihrem Reparaturpool verwenden.

5.1.3 Die Behebung von Fehlern in der Firmware erbringt Interflex ohne gesondertes Entgelt. Ist leistungsfähigere Hardware für ein Update der Firmware notwendig, ist diese Hardwareerweiterung kostenpflichtig.

5.1.4 Ist es während der Suche bzw. Behebung eines Fehlers zur Sicherstellung der Funktionstüchtigkeit des Systems erforderlich, so stellt Interflex dem Kunden ein entsprechendes Ersatzgerät für die Dauer der Fehlerbehebung bzw. -suche leih-weise zur Verfügung.

5.1.5 Stellt sich bei der Überprüfung durch Interflex heraus, dass die Reparatur zu den im Wartungsvertrag nicht enthaltenen Leistungen nach Maßgabe von Nr. 4 der AVB Wartung gehört, so wird Interflex diese nur gegen gesonderte Vergütung vornehmen. Auf Wunsch des Kunden erstellt Interflex einen Kostenvoranschlag für die Reparatur. Überschreiten die erwarteten Reparaturkosten 70 % des Wertes eines Ersatzgerätes, ist Interflex berechtigt, die Reparatur zu verweigern und dem Kunden ein Neugerät zum Erwerb anzubieten.

5.2 Hardware nur Reparatur

5.2.1 Es sind alle Leistungen nach den Nrn. 5.1.1 bis 5.1.3 (Baustein „Hardwarewartung mit Ersatzgerät“) enthalten.

5.2.2 Ist die Reparatur vor Ort beim Kunden nicht möglich, wird das Gerät von Interflex zur Reparatur mitgenommen und an die zentrale Reparaturstelle von Interflex gesandt. Nach erfolgter Reparatur wird das Gerät dem Kunden zurückgesandt. Ist zur Wiederinbetriebnahme des reparierten Gerätes ein Personaleinsatz von Interflex beim Kunden erforderlich, wird dieser dem Kunden gemäß der jeweils gültigen Preisliste von Interflex gesondert in Rechnung gestellt.

5.2.3 Ist zum Tausch der Firmware ein Personaleinsatz von Interflex beim Kunden notwendig, wird dieser dem Kunden gemäß der jeweils gültigen Preisliste von Interflex gesondert in Rechnung gestellt.

5.2.4 Die Regelungen in Nr. 5.1.5 gelten entsprechend.

5.3 Revisionsvertrag

5.3.1 Grundlage des Revisionsvertrages ist ein Revisionsplan, den Interflex in Abhängigkeit der zu wartenden Hardware aufstellt und mit dem Kunden abstimmt. Im Rahmen des Revisionsplans leistet Interflex einmal pro Jahr eine Funktionsüberprüfung der in den Konfigurationsblättern aufgeführten Geräte.

5.3.2 Sollten sich im Rahmen einer Funktionsüberprüfung an den Geräten Funktions-mängel oder -risiken zeigen, unterbreitet Interflex dem Kunden einen Kostenvoranschlag zu deren Beseitigung. Erteilt der Kunde daraufhin den Auftrag zur Beseitigung der Funktionsmängel oder -risiken, werden diese Arbeiten gemäß der dann gültigen Preisliste von Interflex gesondert berechnet.

5.4 Präventivwartung

5.4.1 Voraussetzung für den Leistungsbaustein „Präventivwartung“ ist die Wahl des Bausteins „Hardwarewartung mit Ersatzgerät“ gemäß Nr. 5.1 oder „Hardware nur Reparatur“ gemäß Nr. 5.2.

5.4.2 Der Leistungsbaustein „Präventivwartung“ enthält die Leistungen gemäß Nr. 5.3.1 des Bausteins „Revisionsvertrag“. Sollten sich im Rahmen einer danach vorgenommenen Funktionsüberprüfung an den Geräten Funktionsmängel beziehungsweise -risiken zeigen, werden die zu deren Behebung notwendigen Arbeiten – je nach den vom Kunden gewählten Leistungsbausteinen – gemäß den Bedingungen der Leistungsbausteine Nr. 5.1 bzw. 5.2 durchgeführt.

5.5 Bring-In Service

5.5.1 Im Rahmen des Leistungsbausteins „Bring In Service“ kann der Kunde an Stelle des Vor-Ort-Services gemäß Nr. 5.1 oder 5.2 defekte Hardwareteile selbst zur Reparatur zu Interflex bringen oder senden. Ein Ersatzgerät wird dem Kunden für die Dauer der Reparatur nur gegen gesonderte Vergütung zur Verfügung gestellt.

5.5.2 Die vom Kunden überlassene Hardware wird im Wareneingang geprüft und ihr Zustand dokumentiert. Für auf dem Transport zu Interflex eingetretene Schäden haftet Interflex nicht.

5.5.3 Die Regelungen in Nr. 5.1.5 gelten entsprechend.

5.6 Erstinspektion durch ausgebildeten Kunden

Interflex gewährt dem Kunden einen Nachlass auf die im Wartungsvertrag vereinbarten Gebühren, wenn dieser sicherstellt, dass vor der Reparaturanforderung bei Interflex eine Erstbegutachtung des Schadens durch eine von Interflex ausgebildete Person stattfindet. Unterbleibt die Erstbegutachtung bzw. treten bei der Erstbegutachtung Fehlermerkmale auf, welche durch das Kundenpersonal behoben werden könnten, und Interflex wird dennoch zu einem Vororteseinsatz gerufen, wird dieser Einsatz gesondert berechnet.

6. Ansprech- und Reaktionszeit

6.1 Für den Leistungsbaustein „Software Telefon-Hotline“ gemäß Nr.2.2 gelten die folgenden Ansprech- und Reaktionszeiten.

6.1.1 Die Regel-Ansprechzeit des telefonischen User Help Desks ist werktags (außer gesetzliche und regionale Feiertage am Sitz des User Help Desk) von Montag bis Freitag von 8.00-17.00 Uhr. Für einzelne Produkte können dem Kunden gegen zusätzliche Gebühren verlängerte Ansprechzeiten angeboten werden; hierüber ist eine gesonderte Vereinbarung im Wartungsvertrag zu treffen.

6.1.2 Die Reaktionszeit von Interflex nach Eingang einer Störungsmeldung über die Telefon-Hotline beträgt in Abhängigkeit vom gebuchten Service Level höchstens

- Service Level I: 8 Stunden bzw.

- Service Level II: 4 Stunden

Die Reaktionszeit läuft ausschließlich während der Ansprechzeiten der Hotline gemäß Nr. 6.1.1.

6.1.3 Reaktionszeit ist die Zeit, in der sich ein qualifizierter Mitarbeiter von Interflex aktiv der gemeldeten Störung annimmt und die Störungsbearbeitung entweder telefonisch, per Fax, per E-Mail, durch Remote-Zugriff oder durch Tätigkeit beim Kunden vor Ort in die Wege geleitet hat.

6.2 Sofern nach einem gewählten Leistungsbaustein Interflex Vor-Ort-Einsätze beim Kunden zu erbringen hat, erfolgen diese in Absprache mit dem Kunden in der Regel werktags während der üblichen Geschäftszeit (Montag bis Freitag 8.00-17.00 Uhr).