

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Hardware- und Softwareservice

Stand: August 2022

## I. Allgemeine Bedingungen

### § 1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Verträge mit Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

### § 2 Abschluss des Vertrages

Verträge zwischen Global Information Distribution GmbH, Brügelmannstr. 5, 50679 Köln im folgenden GID und dem Kunden werden dergestalt abgeschlossen, dass der Kunde die Bestellung von ihm rechtsgültig unterzeichnet bei GID einreicht und GID diese durch eine Auftragsbestätigung bestätigt. An seinen Antrag hält sich der Kunde einen Monat gebunden, gerechnet vom Eingang bei GID. Hardware bzw. Software wird im folgenden Ware genannt.

Die Anwendung Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden ist ausgeschlossen, auch wenn diesen nicht ausdrücklich widersprochen wird.

### § 3 Servicebetrag, Zahlungsbedingungen, Preisänderungen, Mehrwertsteuer

1. Der monatliche oder jährliche Servicebetrag ist in der Rechnung festgelegt.
2. Der Servicebetrag ist insgesamt für das jeweilige Kalenderjahr im Voraus an GID zu entrichten.
3. Erstellt GID Rechnungen über Servicebeträge, so sind diese ohne Abzug zu dem Datum zur Zahlung fällig, welches in der Rechnung von GID angegeben ist.
4. Leistet der Kunde nicht zum Fälligkeitstermin gemäß Ziff. 3, kommt der Kunde in Verzug, ohne dass es einer Mahnung bedarf. In diesem Fall ist GID berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 10% p.a. über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank (EZB) zu erheben. Die Geltendmachung etwaiger weiterer Schäden bleibt vorbehalten.
5. Kommt der Kunde mit einer Zahlung in Verzug und zahlt der Kunde auch nicht innerhalb von zwei (2) Wochen nach Zugang einer Mahnung, hat GID das Recht, den Servicevertrag fristlos zu kündigen und Schadensersatz zu verlangen. Das Recht von GID, für den Verzugszeitraum Zinsen zu verlangen, bleibt unberührt.
6. GID ist berechtigt, während eines jeden Zahlungsverzuges von ihrem Leistungsverweigerungsrecht Gebrauch zu machen.
7. GID behält sich das Recht vor, den Servicebetrag - auch unabhängig von den tariflichen Lohn-erhöhungen - mit einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten unter Angabe des Grundes durch schriftliche Mitteilung zu ändern. Dies gilt nicht innerhalb einer vereinbarten Erstlaufzeit und für Verträge mit Preisbindung.
8. Führt dies zu einer Erhöhung des Servicebetrages um mehr als 7,5% innerhalb eines Kalenderjahres, so hat der Kunde das Recht, den Servicevertrag mit einer Frist von einem (1) Monat zum Inkrafttreten der Änderung des Servicebetrages vorzeitig schriftlich zu kündigen. Die Kündigung muss mit eingeschriebenem Brief erfolgen.

9. Bei Überweisungen richtet sich die Rechtzeitigkeit der Zahlungen nach der Verfügbarkeit der Zahlung durch GID. Die Entgegennahme von Schecks gilt erst nach Einlösung in Höhe des eingelösten Betrages abzgl. aller Spesen als Zahlung.
10. GID ist berechtigt, Zahlungen auch bei entgegenstehender Tilgungsbestimmung des Kunden auf die älteste fällige Rechnung zu verrechnen.
11. Bei Zahlungseinstellung, Stellung eines Antrages auf Eröffnung eines gerichtlichen Vergleichs- oder Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden sind alle fälligen GID Rechnungen sofort zahlbar.
12. Der in der Rechnung vereinbarte Servicebeitrag beinhaltet nicht die Mehrwertsteuer. Diese ist in der jeweils zum Zeitpunkt der Lieferung gültigen gesetzlichen Höhe zusätzlich zu entrichten.

### § 4 Laufzeit und Servicedauer

1. Der Servicevertrag wird auf die im Liefer-/Lizenzschein genannte Laufzeit geschlossen.
2. Soweit nicht anderweitig vereinbart, beginnt der Hardwareservice mit der Übergabe des Wartungsgegenstandes oder der Ausstellung des Übergabescheines. Der Beginn des Softwareservices ist im Lizenzschein definiert.
3. Spätere Erweiterungen der Konfiguration werden zu den vereinbarten Konditionen mit dem Tag der Übergabe in den Servicevertrag aufgenommen. Bezüglich einer Erweiterung der Konfiguration richtet sich die Laufzeit der Serviceverpflichtung nach derjenigen der Grundkonfiguration.

### § 5 Pflichten des Kunden/Einschränkung der Wartungsleistungen

1. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, Fehler zu isolieren und ausreichend zu dokumentieren. Der Kunde ist verantwortlich für die Beseitigung von Fehlern, die durch seine Änderungen an der in der Rechnung aufgeführten Software verursacht wurden.
2. Der Kunde ist gegenüber GID verpflichtet, alle erforderlichen technischen Einrichtungen (einschließlich Stromversorgung, Telefonverbindungen, Einrichtungen zur Datenübertragung und Remoteverbindung) zum Zweck und für die Dauer der Erbringung der Serviceleistung unentgeltlich für GID zur Verfügung zu stellen.
3. Von Seiten des Kunden werden alle erforderlichen Tätigkeiten wie Datensicherung, Backup, vom Hersteller vorgeschriebene Wartung, etc. zur Sicherstellung des ordnungsgemäßen Betriebes selbst durchgeführt.
4. Der Kunde hat dem GID-Personal zum Zweck der Durchführung der Serviceleistungen, den ungehinderten Zugang zu den zu betreuenden Produkten zu gewähren.
5. Instandhaltung und Instandsetzung umfasst nicht die Behebung von Störungen oder Schäden, die durch höhere Gewalt oder Verschulden des Kunden oder Dritter, wie z.B. durch unsachgemäße Behandlung oder Bedienung, Nichteinhaltung der GID Bestimmungen über Raumbedingungen, Stromversorgung u.a. technische Anschlüsse oder

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Hardware- und Softwareservice

Stand: August 2022

Anschluss von Fremdprodukten, Verwendung ungeeigneter Datenträger oder ungeeigneten Zubehörs sowie Eingriffe oder Reparaturen durch den Kunden oder durch Dritte entstanden sind. Der Ausschluss für Fremdprodukte gilt nicht, wenn diese Fremdprodukte im Rahmen dieses Softwareservicevertrages von GID betreut und installiert wurden. Vorstehende Bedingungen gelten vorbehaltlich anderweitiger, in diesen Geschäftsbedingungen enthaltenen Einzelregelungen.

### § 6 Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung

Der Kunde ist zur Aufrechnung und zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts nur bei unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen des Kunden berechtigt.

### § 7 Eigentumsvorbehalt

1. GID behält sich das Eigentum an Ersatz-/Austauschteilen und Ergänzungssoftware bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem Servicevertrag vor. Werden durch den Kunden Wartungsgegenstände an Dritte veräußert, so tritt der Kunde schon bei Abschluss des Kaufvertrages seine Ansprüche aus dem Kaufvertrag mit dem Dritten bis zur vollständigen Erfüllung seiner Zahlungsverpflichtungen aus dem Servicevertrag mit GID an GID ab (verlängerter Eigentumsvorbehalt). Solange die Gegenstände unter Eigentumsvorbehalt der GID stehen, dürfen diese vom Kunden nur mit schriftlicher Zustimmung von GID verpfändet oder zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde hat bei Pfändung und Beschlagnahme der Kaufsachen GID per eingeschriebenen Brief darüber zu unterrichten. Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes durch GID gilt nicht als Rücktritt vom Vertrag.
2. Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Ansprüche aus dem Servicevertrag mit GID ohne schriftliche Zustimmung von GID an einen Dritten abzutreten.
3. Sollte durch den vorbezeichneten verlängerten Eigentumsvorbehalt eine Übersicherung der GID von mehr als 20% über der zu sichernden Forderung eintreten, so ist der Kunde berechtigt, die Rückabtretung der darüber hinausgehenden Forderung zu verlangen.

### § 8 Prüfung der Wartungsleistungen/Mängelrüge

1. Der Kunde ist verpflichtet, die Wartungsleistungen nach deren Vornahme auf erkennbare Mängel zu prüfen (§ 377 Abs. 1 HGB). Mängelansprüche in Bezug auf erkennbare Mängel sind ausgeschlossen, soweit nicht derartige Mängel unverzüglich – spätestens binnen einer Frist von fünf (5) Kalendertagen nach Vornahme der Wartungsleistungen - unter Angabe der dem Kunden bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen der GID schriftlich gemeldet werden. Werden nicht erkennbare Mängel später festgestellt, sind Mängelansprüche ausgeschlossen, soweit nicht Mängel unverzüglich – spätestens binnen einer Frist von fünf (5) Kalendertagen nach deren Feststellung – unter Angabe der dem Kunden bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen der GID

schriftlich gemeldet werden. Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern. Für Nacherfüllungsleistungen gilt das Vorstehende entsprechend.

2. Einweisungen und/oder Schulungen durch GID entbinden den Kunden nicht von seiner Prüfungspflicht, es sei denn, dass ausdrücklich vereinbart ist, dass Einweisungen und/oder Schulungen der Feststellung von Mängeln dienen.

### § 9 Rechte und Pflichten des Kunden bei Mängeln (Gewährleistung)

1. Bei berechtigter Mängelrüge in Bezug auf die Wartungsleistungen leistet GID nach ihrer Wahl Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung von Ersatzteilen oder Ergänzungssoftware.
2. Bei Nacherfüllung durch GID hat der Kunde die zur Fehlerdiagnose und -beseitigung nötigen Informationen notfalls auf Anfrage mitzuteilen und einen qualifizierten Mitarbeiter zu stellen, der an der Nacherfüllung mitwirkt.
3. Wird GID auf Nacherfüllung in Anspruch genommen und stellt sich heraus, dass ein Anspruch auf Nacherfüllung nicht besteht (z.B. Anwenderfehler, unsachgemäße Behandlung der Ware, Fehlen eines Mangels), so ersetzt der Kunde GID alle im Zusammenhang mit der Überprüfung des vermeintlichen Mangels und der Nacherfüllung entstehenden Kosten.
4. GID kann nach ihrer Wahl die Nacherfüllung entweder am Aufstellungsort des Servicegegenstandes oder an jedem anderen Ort durchführen. Hierzu sind die Systeme durch den Kunden in einer dem System entsprechenden Verpackung auf seine Kosten anzuliefern.
5. Der Kunde kann die Nacherfüllung nur während der bei der GID üblichen Arbeitszeit verlangen.
6. Ist der Mangel nicht innerhalb von drei (3) Monaten nach entsprechender, schriftlicher Aufforderung des Kunden behoben, kann der Kunde den Vertrag in Bezug auf die Servicegegenstände kündigen, die von dem Mangel betroffen sind und bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen neben dem Rücktritt Schadenersatz und Aufwendungsersatz verlangen. Bei einem nur geringfügigen Mangel steht dem Kunden jedoch kein Kündigungsrecht zu.
7. Erhält der Kunde eine mangelhafte Installations- oder Bedienungsanleitung, ist GID lediglich zur Lieferung einer mangelfreien Anleitung verpflichtet und dies auch nur dann, wenn der Mangel der Anleitung der ordnungsgemäßen Installation und des Betriebes entgegensteht.
8. Mängelansprüche entfallen, wenn andere als von GID beauftragte Personen Reparaturen oder sonstige Eingriffe oder Änderungen an der Ware vornehmen oder nicht geeignetes Zubehör verwendet wird oder die Ware aus Deutschland ausgeführt wird. Mängelansprüche entfallen auch bei Mängeln, die auf Bedienungsfehler oder Nachlässigkeit durch den Kunden oder dessen Personal, Fehler an den vom Kunden bereitzustellenden Installationen, Verstöße des Kunden gegen die Vorschriften der GID bzw. des Herstellers zur Vorbereitung des Aufstellungsortes

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Hardware- und Softwareservice

Stand: August 2022

oder sonst auf ein schuldhaftes Verhalten des Kunden, seines Personals oder Dritter zurückzuführen sind. Diese Regelung gilt nicht, soweit GID ihrer Verpflichtung zur Nacherfüllung trotz Mahnung nicht nachkommt und hierdurch die Inanspruchnahme der Leistungen Dritter zur Schadensminderung erforderlich ist oder der Kunde nachweist, dass diese Umstände für den gemeldeten Mangel nicht ursächlich sind.

### § 10 Haftungsbeschränkung

Soweit keine anderen vertraglichen Haftungsvereinbarungen vorliegen, gelten für alle gesetzlichen und vertraglichen Schadens-, Freistellungs- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden folgende Regelungen:

1. Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen wird die Haftung für den Vertrag auf den Auftragswert, maximal auf € 100.000,00 beschränkt. Auftragswert ist der für die Wartungsgegenstände vereinbarte Jahresservicenettobetrag.
2. Hat der Kunde Anspruch auf Ersatz eines Verzugschadens, ohne dass der Kunde vom Vertrag zurücktritt, beschränkt sich dieser bei leichter Fahrlässigkeit auf 0,5% des vereinbarten Jahresservicebetrages je Woche, insgesamt jedoch auf höchstens 5% des vereinbarten Jahresservicenettobetrages.
3. Will der Kunde wegen Verzuges vom Vertrag zurücktreten und Schadensersatz statt der Leistung verlangen, beschränkt sich der Anspruch bei leichter Fahrlässigkeit von GID auf 5% des Jahresservicenettobetrages.
4. Die Rechte des Kunden wegen Verzuges beschränken sich auf die Wartungsgegenstände, bezüglich derer sich GID in Verzug befindet, es sei denn, dass der Kunde die weiteren Wartungsgegenstände aufgrund des Verzuges und/oder aufgrund einer vertraglich vereinbarten technischen Einheit nicht verwenden kann.
5. Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Arglist in Bezug auf Mängel oder soweit das Produkthaftungsgesetz Anwendung findet sowie bei einem Garantieverprechen soweit bei diesem nichts anderes geregelt ist.
6. Bei Verlust oder Beschädigung von Daten haftet GID nur für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.
7. Die Haftung von GID für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.
8. Soweit die Haftung der GID ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen der GID.

### § 11 Schutzrechtsverletzung

1. GID versichert, dass nach Ihrer Kenntnis Ersatzteile und Ergänzungssoftware frei von Rechten Dritter ist und die vertragsgemäße Nutzung nicht in fremde Schutzrechte eingreift.

2. Die Parteien werden sich gegenseitig unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihnen gegenüber Ansprüche wegen Verletzungen von Schutzrechten geltend gemacht werden.
3. Wird die vertragsmäßige Nutzung durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so hat GID in einem für den Kunden zumutbaren Umfang das Recht, nach ihrer Wahl auf ihre Kosten Lizenzen zu erwerben oder die Kaufsache zu ändern oder ganz oder teilweise auszutauschen.
4. Im Falle, dass der Kunde von einem solchen Dritten in Anspruch genommen wird, wird GID zunächst Vorkehrungen treffen, entweder die für den Vertrieb der Ware durch GID notwendigen Rechte von diesem Dritten zu beschaffen oder die Ware in Absprache mit dem Kunden so zu ändern, dass Schutzrechts- und Urheberrechtsansprüche von diesem Dritten oder weiteren Dritten nicht mehr berührt werden.
5. GID wird die Verteidigung gegen die Ansprüche Dritter auf eigene Kosten durchführen und Pläne zur Verteidigung oder über eine Einigung mit dem Dritten vorher mit dem Kunden abstimmen.

### § 12 Verjährung

Sämtliche Ansprüche des Kunden verjähren nach einem Jahr.

### § 13 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

1. Der Kunde sorgt dafür, dass GID alle relevanten, über die gesetzlichen Regelungen hinausgehenden Sachverhalte, deren Kenntnis für GID aus Gründen des Datenschutzes und der Geheimhaltung erforderlich ist, bekannt gegeben werden.
2. Vor Übergabe eines Datenträgers an GID stellt der Kunde die Löschung schutzwürdiger Inhalte sicher, soweit nichts anderes vereinbart ist.
3. GID sorgt dafür, dass alle Personen, die von ihr mit der Bearbeitung oder Erfüllung des Vertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist spätestens vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit vorzunehmen und dem Kunden auf Verlangen nachzuweisen.
4. Die Parteien sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwerten.

### § 14 Schriftform, Unwirksamkeit von Klauseln

1. Der Vertrag beinhaltet alle Abmachungen zwischen den Vertragspartnern. Alle nicht darin aufgenommenen Abmachungen sind für und gegen den Kunden und GID unwirksam. Den GID Beauftragten sind Sonderabmachungen nicht gestattet. Alle Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform, ebenso der Verzicht auf die Schriftform selbst. Die Schriftform ist nur gewahrt, wenn Änderungen oder Ergänzungen zu diesem Vertrag als solche bezeichnet, schriftlich abgefasst und von beiden Parteien rechtsverbindlich unterzeichnet sind.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Hardware- und Softwareservice

Stand: August 2022

2. Sollten einzelne Klauseln dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit und die Anwendung der übrigen Klauseln hiervon unberührt

### § 15 Ausfuhr

1. Wartungsgegenstände und Ersatzteile/Ergänzungssoftware können Exportkontrollgesetzen der Vereinigten Staaten von Amerika oder sonstigen Staaten unterliegen, die am Prozess der Herstellung oder der Verteilung der vertragsgegenständlichen Wartungsgegenstände beteiligt sind. Beide Parteien erkennen die Gültigkeit dieser Gesetze für sich ausdrücklich an. Lieferverzögerungen oder sonstige Beeinträchtigungen vertraglicher Verpflichtungen, die sich aus der Anwendung der Exportkontrollbestimmungen ergeben, sind von beiden Parteien nicht zu vertreten.
2. Sollte der Kunde die Ausfuhr von Wartungsgegenständen beabsichtigen, so hat er diese in eigener Verantwortung durchzuführen. Der Kunde verpflichtet sich ausdrücklich, keine Ausfuhren vorzunehmen, ohne vorher die gegebenenfalls erforderlichen Genehmigungen der Behörden der Vereinigten Staaten von Amerika oder sonstiger Staaten eingeholt zu haben.

### § 16 Erfüllungsort/Anwendbares Recht/Gerichtsstand

1. Erfüllungsort ist der Sitz der GID.
2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die zwischen den Parteien abgeschlossenen Verträge unterliegen mit der Maßgabe dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, dass die Geltung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf ausgeschlossen wird.
3. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist Köln. Die GID ist jedoch berechtigt, den Kunden an einem anderen gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen.

## II. Besondere Bedingungen für den Hardwareservice

### § 1 Vertragsgegenstand

GID wird für die in der Rechnung aufgeführten Hardwareprodukte den technischen Service übernehmen, soweit dieser nicht vom Hersteller geleistet wird. Die zu betreuenden Hardwareprodukte werden im Lieferschein einzeln spezifiziert und mit Seriennummern erfasst. Wird der Service für die Ware durch den Hersteller oder einen Dritten geleistet und ist GID nur Zwischenhändler, gelten die Hardware- und Software-Servicebedingungen der jeweiligen Hersteller. Diese können dem Kunden vor Abschluss der Verträge mit GID zur Verfügung gestellt werden bzw. sind über die Websites der jeweiligen Hersteller abrufbar.

### § 2 Serviceumfang

Es handelt sich um einen Hardwarevollservice:

1. GID wird während der Dauer des Hardwareservicevertrages die vertragsgegenständlichen Produkte in betriebsbereitem Zustand erhalten und die hierfür erforderlichen Serviceleistungen erbringen.
2. Sieht das Servicekonzept der GID vorbeugende Wartungsarbeiten durch einen Techniker vor, werden diese in der Regel bei Instandsetzungsarbeiten vorgenommen.
3. Die Serviceleistungen werden während der bei GID üblichen Arbeitszeit, zur Zeit an Arbeitstagen Mo. – Fr. von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr erbracht. Sollten sich diese Zeiten ändern, erfolgt eine schriftliche Mitteilung durch GID.
4. GID wird technische Änderungen zur Verbesserung von Funktion und Sicherheit an den vertragsgegenständlichen Hardwareprodukten vornehmen.
5. Falls erforderlich, werden im Rahmen des Services Teile gegen neue oder neuwertige ausgetauscht. Die ausgetauschten Teile gehen in das Eigentum der GID über.
6. Sind Systeme oder Systemteile ausschließlich durch und beim Hersteller betriebsintern reparabel, so sind diese durch den Kunden in einer dem System entsprechenden Verpackung auf seine Kosten anzuliefern.
7. Sämtliche Reisekosten, die im Rahmen des Services anfallen, werden nicht zusätzlich zum Servicebetrag in Rechnung gestellt.
8. Die Responsezeit beträgt vier (4) Stunden nach Eingang der Meldung, wobei die Responsezeit innerhalb der üblichen Arbeitszeiten der GID liegt.
9. Zentrale Ansprechstelle bei GID ist:  
GID Customer Care Center  
Tel.: +49 821 2584930  
Fax: +49 821 2584910  
eMail: support@gid-it.de
10. Für den Remoteservice stellt der Kunde die entsprechenden Einrichtungen in Abstimmung mit GID zur Verfügung.
11. Spezielle ergänzende Leistungen für Rimage Systeme und den GID RSP Service
  - a. Für alle eingehenden Meldungen vor 13:00 Uhr MEZ und nach Analyse des Fehlers erfolgt der Einsatz am nächsten Werktag durch einen Rimage zertifizierten GID Techniker.
  - b. Telefonischer Support während der GID üblichen Geschäftszeiten.
  - c. Systeme, die nicht in der ursprünglichen Garantiezeit von RIMAGE oder im Rahmen eines geltenden Wartungsvertrags abgesichert sind, müssen von RIMAGE neu zertifiziert werden.
  - d. Der Druckkopf ist ein Verschleißteil, und wird einmal im Jahr kostenlos im Fehlerfall ausgetauscht. Ein zweiter Druckkopf wird mit 50% Discount berechnet und jeder weitere Druckkopf wird voll berechnet. Er wird entsprechend dem aktuellen Rimage-Listenpreis abgerechnet
  - e. Der Kunde ist für den Ersatz der vorderen, austauschbaren Recorder an den Autoloadern selbst verantwortlich.
  - f. Das externe Control Center wird im Rahmen des Services vom Hersteller bedient.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Hardware- und Softwareservice

Stand: August 2022

- g. Umfasst kostenlose Upgrades der Software.
- 12. Nicht durch den Servicebetrag abgedeckt sind:
  - a. Meldungen, die aufgrund fehlender Ausbildung, Nichtbeachtung der Dokumentation oder Bedienungsfehlern, etc. eingehen.
  - b. Unterstützung vor Ort durch GID-Mitarbeiter, soweit diese nicht durch GID veranlasst wurde, diese werden gesondert berechnet.
  - c. Unterstützung vor Ort durch GID-Mitarbeiter, die wegen fehlenden Remotezugangs notwendig wurde. Diese werden gesondert berechnet.
  - d. Installation von Upgrades, Updates, Patches und Treibern.
  - e. Telefonische Organisationsberatung.
  - f. Service und Beratung für Erhalt der Betriebssysteme, Datenbanken, Netzwerke, Backup und Anwender-/Fremdsoftware.
  - g. Serviceleistungen außerhalb der GID üblichen Arbeitszeiten gemäß der Definition in diesem Vertrag.
  - h. Kosten für Zubehör- und Verbrauchsmaterialien (z.B. Farbbänder, -kassetten, Druckköpfe, Brenneinheiten, etc.).

### III. Besondere Bedingungen für Softwareservice

#### § 1 Vertragsgegenstand

GID wird für die in den Rechnungen aufgeführten Serviceleistungen den technischen Service übernehmen, soweit dieser nicht vom Hersteller geleistet wird. Die Erbringung von Serviceleistungen bezieht sich auf die in den Rechnungen aufgeführten Softwareprodukte. Softwareservice wird für die letzte (üblicherweise die letzten 2 bis 3) von GID bzw. vom Hersteller freigegebene, nicht modifizierte Version einer Software vereinbart. Wird der Service für die Ware durch den Hersteller oder einen Dritten geleistet und ist GID nur Zwischenhändler, gelten die Hardware- und Softwareservicebedingungen der jeweiligen Hersteller. Diese können dem Kunden vor Abschluss der Verträge mit GID zur Verfügung gestellt werden bzw. sind über die Websites der jeweiligen Hersteller abrufbar.

#### § 2 Begriffsdefinition

Im Sinne dieses Vertrages bedeuten:

- Version:** Definierter Leistungs- und Funktionszustand einer Software, die als eigenständiges Produkt vermarktet wird.
- Update:** Weiterentwicklung einer Version, die nicht zu einer Änderung der Einsatzbedingungen dieser Version führt.
- Patch:** Temporäre Fehlerbeseitigung/-umgehung.
- Upgrade:** Version, die erweiterte und/oder neue Funktionalitäten beinhaltet.
- Release:** Gleichbedeutend mit dem Begriff „Version“.

#### § 3 Serviceumfang

1. Der Kunde hat beim GID Softwareservice Anspruch auf folgende Leistungen:

- 1.1 GID Standardsoftwareservice
  - a. Beseitigung von Fehlern.
  - b. Weitergabe von Updates.
  - c. Weitergabe von Patches.
  - d. Zusätzliche Programmanpassungen aufgrund bundesgesetzlicher Bestimmungen, soweit wirtschaftlich vertretbar.
  - e. Nachführung der Programmdokumentation.
  - f. Information in Form von Software-Briefen.
  - g. Hotline.
  - h. Stellungnahme zu schriftlichen Fehlermeldungen.
  - i. Telefon- und Remoteservice während der bei GID üblichen Arbeitszeit, zur Zeit an Arbeitstagen Mo. - Fr. von 08:00 bis 17:00 Uhr. Sollten sich diese Zeiten ändern, erfolgt eine schriftliche Mitteilung durch GID.
  - j. Die Responsezeit beträgt vier (4) Stunden nach Eingang der Meldung, wobei die Responsezeit innerhalb der üblichen Arbeitszeiten der GID liegt.
- 1.2 GID Premiumservice für EnterpriseVault
  - a. First- und Second-Level-Support durch GID.
  - b. Deutsch- und englischsprachige Hotline über das GID Customer Care Center (CCC)
  - c. Melden von Problemen/Fehlern über Fax, Telefon, E-Mail ans GID CCC
  - d. Ausgabe einer GID-Ticket-Nummer
  - e. Problem-/Fehlerrückmeldung im CCC
  - f. Problem-/Fehlermanagement
  - g. Problem-/Fehlerbearbeitung
  - h. Gegebenenfalls Weiterleitung an Symantec
  - i. Management der Symantec Ticket-Nummer
  - j. Telefonische Beratung bis zu 8 Stunden/Jahr/bis 1.000 User
  - k. Telefonische Beratung bis zu 16 Stunden/Jahr/ab 1.000 User
  - l. Remoteservice
  - m. Remote Healthcheck jährlich durch zugeordneten GID Consulting-Mitarbeiter
  - n. 4 Stunden Responsezeit im Problemfall
  - o. Dienstleistungszeitraum: Mo.-Fr. an Werktagen von 8:00 – 17:00 Uhr
  - p. EnterpriseVault Premium Newsletter
  - q. Symantec Basic Support
  - r. Bereitstellung der Softwareupdates und Servicepacks vom Hersteller Symantec über GID (Installationsleistungen sind nicht enthalten)
  - s. Keine teure Servicerrufnummer
- 1.3 GID Premiumservice für BackupExec
  - a. First- und Second-Level-Support durch GID.
  - b. Deutsch- und englischsprachige Hotline über das GID Customer Care Center (CCC)
  - c. Erreichbarkeit bei Problemen/Fehlern über Fax, Telefon, E-Mail
  - d. Ausgabe einer GID-Ticket-Nummer
  - e. Problem-/Fehlerrückmeldung im CCC
  - f. Problem-/Fehlermanagement
  - g. Problem-/Fehlerbearbeitung
  - h. Gegebenenfalls Weiterleitung an Symantec
  - i. Management der Symantec Ticket-Nummer
  - j. Remoteservice
  - k. 4 Stunden Responsezeit im Problemfall



## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Hardware- und Softwareservice

Stand: August 2022

- l. Dienstleistungszeitraum: Mo.-Fr. an Werktagen von 8:00 – 17:00 Uhr
  - m. Symantec Basic Support
  - n. Bereitstellung von Softwareupdates und Servicepacks vom Hersteller Symantec über GID (Installationsleistungen nicht enthalten)
  - o. Keine teure Servicrufnummer.
- 1.4 GID Premiumservice für Keepit SaaS Backup
- a. First- und Second-Level-Support durch GID nach Herstellerregularien
  - b. Deutsch- und englischsprachige Hotline über das GID Customer Care Center (CCC)
  - c. Melden von Problemen/Fehlern über Telefon und E-Mail ans GID CCC
  - d. Ausgabe einer GID-Ticket-Nummer
  - e. Problem-/Fehlerrückmeldung im CCC
  - f. Problem-/Fehlermanagement
  - g. Problem-/Fehlerbearbeitung
  - h. Gegebenenfalls Weiterleitung an Keepit
  - i. Management der Keepit Ticket-Nummer
  - j. Remote Service
  - k. 4 Stunden Responsezeit im Problemfall
  - l. Dienstleistungszeitraum: Mo.-Fr. an Werktagen von 8:00 – 17:00 Uhr
  - m. Keine teure Servicrufnummer
  - n. Service Rückversicherung beim Hersteller Keepit
  - o. Proaktiver Hinweis auf auslaufende SAAS Backup Nutzung und Service
2. Ein Fehler im Sinne dieses Vertrages liegt vor, wenn das Programm von der gültigen Systembeschreibung per Auslieferungsdatum, bzw. späterem Updatestand abweicht. Eine den Wert oder die Tauglichkeit nur unerheblich mindernde Beeinträchtigung stellt keinen Fehler dar.
3. Im Rahmen dieses Vertrages werden Fehler behandelt, die reproduzierbar sind, die letzte unveränderte Version der Software betreffen und vom Kunden in ausreichender Form sorgfältig dokumentiert sind.
4. Fehlerbeseitigung kann nach Wahl der GID auch durch Lieferung eines späteren Updates erfolgen. In diesem Falle wird eine temporäre Fehlerumgehung vorgenommen.
5. Die durch Überlassung eines Updates erforderlich werdenden Anpassungen von anderen Programmen sind in der Verantwortung und auf Kosten des Kunden durchzuführen.
6. Die Wiederherstellung von Daten ist nicht im Leistungsumfang enthalten.
7. Zentrale Ansprechstelle bei GID ist:  
GID Customer Care Center  
Tel.: +49 821 2584930  
Fax: +49 821 2584910  
E-Mail: [support@gid-it.de](mailto:support@gid-it.de)
8. Für den Remoteservice stellt der Kunde die entsprechenden Einrichtungen in Abstimmung mit GID zur Verfügung.
9. Nicht durch den Servicebetrag abgedeckt sind:
- a. Meldungen, die aufgrund fehlender Ausbildung, Nichtbeachtung der Dokumentation oder Bedienungsfehlern, etc. eingehen.
  - b. Unterstützung vor Ort durch GID-Mitarbeiter, soweit diese nicht durch GID veranlasst wurde, diese werden gesondert berechnet.
  - c. Unterstützung vor Ort durch GID-Mitarbeiter die wegen fehlenden Remotezugangs notwendig wurde, diese werden gesondert berechnet.
  - d. Installation von Upgrades, Updates, Patches und Treibern.
  - e. Telefonische Organisationsberatung.
  - f. Service und Beratung für Erhalt der Betriebssysteme, Datenbanken, Netzwerke, Backup und Anwender-/Fremdsoftware.
  - g. Serviceleistungen außerhalb der GID üblichen Arbeitszeiten gemäß der Definition in diesem Vertrag.
10. Softwareservice umfasst nicht die Behebung von Störungen oder Schäden, die durch höhere Gewalt oder Verschulden des Kunden oder Dritter, wie z.B. durch unsachgemäße Behandlung oder Bedienung, Nichteinhaltung der Bestimmungen der GID über Raumbedingungen, Stromversorgung u.a. technische Anschlüsse oder Anschluss von Fremdprodukten, Verwendung ungeeigneter Datenträger oder ungeeigneten Zubehörs sowie Eingriffe oder Reparaturen durch den Kunden oder durch Dritte entstanden sind. Der Ausschluss für Fremdprodukte gilt nicht, wenn diese Fremdprodukte von GID installiert und bzw. oder im Rahmen dieses Softwareservicevertrages betreut werden. Vorstehende Bedingungen gelten vorbehaltlich anderweitiger, in diesen Geschäftsbedingungen enthaltenen Einzelregelungen.