

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Ratiodata IT-Lösungen und Services GmbH für technische Services

Stand 1. Februar 2009

### 1. Geltungsbereich

- 1.1 Für alle Angebote, Aufträge, Lieferungen und Leistungen der Ratiodata im Bereich der Wartung, Instandhaltung und Instandsetzung von IT-Hardware, nachfolgend auch „Systeme“ genannt, einschließlich ergänzender Leistungen gelten die nachfolgenden Bedingungen. Sie gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Für die „Ratiodata Service-Erweiterung“ gelten ergänzend und diesen Bedingungen vorgehend die „Ergänzenden Bedingungen zur Ratiodata Service-Erweiterung“.
- 1.2 Entgegenstehende oder von diesen Bedingungen abweichende Bedingungen des Käufers gelten nur, wenn die Ratiodata ausdrücklich und schriftlich ihrer Anwendung zugestimmt hat.

### 2. Leistungsumfang

- 2.1 Die Ratiodata erbringt die vereinbarten Wartungsleistungen. Diese umfassen die Erhaltung der vollen Funktionalität der Systeme durch Pflege und Instandhaltung, insbesondere durch notwendige Justagen, Reinigungen, Überprüfung der Funktionsfähigkeit und Austausch nicht mehr verwendungsfähiger Bauteile. Der Wartungsturnus ergibt sich aus dem vereinbarten Wartungspaket. Die Wartung des Systems erfolgt entsprechend den Vorgaben des Herstellers. Die Ratiodata ist berechtigt, Wartungen auch außerhalb der Festlegungen des Wartungsturnus vorzunehmen, insbesondere zusammen mit Störungsbehebungen, soweit dies keine wesentliche Abweichung von den vereinbarten Wartungen bedeutet.
- 2.2 Die Ratiodata erbringt weiter alle Reparaturen, also die Beseitigung von Fehlern, Störungen oder Schäden des Systems. Dies umfasst auch den Einbau erforderlicher Ersatzteile im Wege des Austauschs des defekten

gegen ein in der Regel neues oder ausnahmsweise ein gleichwertiges gebrauchtes Teil. Die Ratiodata ist berechtigt, eine Störung einer Hardware-Komponente auch durch Austausch der fehlerhaften Komponente gegen eine gleiche oder andere Komponente zu beseitigen, soweit diese der auszutauschenden Komponente hinsichtlich Funktionalität und Abnutzungsgrad mindestens gleichwertig ist. In diesem Fall gelten die gleichen Mängelansprüche wie beim Austausch gegen ein neues Ersatzteil.

- 2.3 Bei auftretenden Fehlern, Störungen oder Schäden, nachfolgend „Störungen“ genannt, erfolgt eine Bearbeitung gemäß den nachfolgenden Regelungen und den Regelungen der vereinbarten Full-Service-Variante.
  - 2.3.1 Bei auftretenden Störungen meldet der Kunde die Störung grundsätzlich über das Ratiodata Service-Portal. Nur in Ausnahmefällen erfolgt die Störungsmeldung über die folgenden Kommunikationswege:  
Telefon: 0251 7000-3210  
Telefax: 0251 7000-3201  
E-Mail: [info@ratiodata.de](mailto:info@ratiodata.de).  
Nach Eingang der Störungsmeldung setzt sich ein Mitarbeiter der Einsatzsteuerung mit dem Kunden in Verbindung.
  - 2.3.2 Die Einsatzsteuerung der Ratiodata analysiert und qualifiziert die Störung und versucht zunächst durch telefonische Hilfestellung oder – soweit vorhanden – unter Verwendung von Fernwartungseinrichtungen die Störung zu beseitigen.
  - 2.3.3 Ist eine Störungsbeseitigung gemäß Ziffer 2.3.2 nicht möglich, wird die Ratiodata die Störung durch den Einsatz qualifizierter Techniker in den Räumen des Kunden gemäß dem für das System abgeschlossenen Servicelevel beseitigen.

2.3.4 Alles Weitere – insbesondere die einzuhaltenden Zeiten – ergibt sich aus der vereinbarten Service-Variante.

### 3. Leistungsdefinitionen

#### 3.1 Definitionen der Zeiten

Hinsichtlich der im Systemschein beschriebenen Service-Varianten gelten folgende Definitionen:

3.1.1 Als „Reaktionszeit“ gilt der Zeitraum, innerhalb dessen die Ratiodata versucht, die Störung durch telefonischen Support oder – soweit vorhanden – durch Fernwartung zu beheben. Er beginnt ab dem Eingang der Störungsmeldung bei der Einsatzsteuerung der Ratiodata. Erst nach Ablauf der Reaktionszeit ist der Kunde berechtigt, den Einsatz von Technikern in seinen Räumen zu verlangen.

Die Reaktionszeit beinhaltet folgende Leistungen:

- Störungsannahme durch die Einsatzsteuerung
- telefonische Qualifizierung der Störung und, soweit möglich, telefonische Fehlerbehebung
- Absprache mit dem Kunden hinsichtlich Termin und Modalitäten der Störungsbehebung
- Vor-Ort-Reparatur, Verbringung des Systems zur Ratiodata etc.
- Ersatzteilmanagement.

3.1.2 Als „Vor-Ort-Zeit“ gilt der Zeitraum vom Eingang der Störungsmeldung bis zum Erreichen des Einsatzortes beim Kunden und Beginn der Reparatur.

3.1.3 Als „Servicezeit“ gilt der Zeitraum, in dem die Einsatzsteuerung der Ratiodata zu erreichen ist und innerhalb dessen die Leistungserbringung durch die Techniker erfolgt.

3.1.4 Mit „Hardwarewiederherstellung“ ist der Zeitraum definiert, innerhalb welchem eine gemeldete Störung so beseitigt wird, dass das System wieder einsatzbereit funktioniert.

3.1.5 Bei der Berechnung der o. g. Zeiten bleiben Zeiten außerhalb der Servicezeiten außer Betracht.

3.1.6 Die Ratiodata ist bemüht, alle gemeldeten Störungen unter Berücksichtigung aller Umstände, insbesondere nach ihrer Priorität, dem vereinbarten Servicelevel und den Einsatzplanungen so kurzfristig wie möglich zu beheben. Dennoch kann eine Garantie für die Einhaltung der vereinbarten Zeiten nicht übernommen werden. Die Ratiodata haftet daher für Überschreitungen dieser Zeiten nur, sofern und soweit diese von ihr zu vertreten ist. Die Ratiodata hat die Überschreitung insbesondere nicht zu vertreten, wenn diese auf höherer Gewalt oder auf Umständen beruht, die vom Kunden oder Dritten zu vertreten sind. In diesem Fall verlängern sich die Servicezeiten entsprechend.

#### 3.2 Ratiodata Wartungspakete

##### 3.2.1 Leistungsumfang

Gültig ist für jedes individuelle System der vereinbarte Wartungs-Pakete-Typ auf dem Systemschein. Dieser umfasst alle Leistungen gemäß Ziff. 2.1 der Servicevereinbarungen, jedoch nicht Leistungen, die unter den Leistungsausschluss gemäß Ziff. 4 der Servicevereinbarungen fallen. Die Leistungserbringung erfolgt vor Ort beim Kunden.

3.2.2 Gemäß dem individuell für die Systeme vereinbarten Wartungs-Pakete-Typ erfolgt die Wartung des Systems pro Quartal, halbjährlich oder einmal jährlich. Die Ratiodata kann hierbei auftretende Störungen dazu nutzen, anstehende Wartungsarbeiten ebenfalls durchzuführen. Die Einsatzsteuerung der Ratiodata meldet die Techniker vorher beim Kunden an.

#### 3.3 Servicegebühren

3.3.1 Es gelten die Servicegebühren, die gemäß der Systemscheine vereinbart wurden.

3.3.2 In den Servicegebühren enthalten sind alle im Rahmen der vereinbarten Wartungspakete und/oder Full-Service-Varianten zu erbringenden Leistungen der Ratiodata, einschließlich der Kosten für Anfahrten, Übernachtungen und Spesen und Ersatzteile.

Ausgenommen sind Verbrauchsmaterialien. Ebenso sind in den Servicegebühren der Level Standard (+), Classic (+) und SB-Komfort die Software-Wiederherstellung und Daten-Recovery bei SB-Geräten und PCs nicht enthalten.

*Software-Wiederherstellung und Daten-Recovery bei Servern:*

Der Level Professional beinhaltet bei Servern die Herstellung des Betriebssystems und den Start der Datensicherung. Voraussetzung hierfür ist eine intakte Datensicherung.

Die Level Professional+ / +6H / +S beinhalten bei Servern die Herstellung des Betriebssystems und die Rückübertragung der Datensicherung bis zur Inbetriebnahme des Servers. Voraussetzung hierfür ist eine intakte Datensicherung.

*Software-Wiederherstellung und Daten-Recovery bei SB-Geräten:*

Die Level SB-Professional S/+S beinhalten bei SB-Komponenten die Herstellung des Betriebssystems und die Installation der Image-CD bis zur Inbetriebnahme der SB-Komponente. Voraussetzung hierfür ist das Vorhandensein der Image-CD beim Kunden und dass unmittelbar nach Tausch der defekten Hardware mit der Installation begonnen werden kann.

## 4. Leistungsausschlüsse

4.1 Dieser Vertrag umfasst nicht:

4.1.1 die Pflege und Wartung der auf den Systemen installierten Software. Hierüber ist ggf. ein gesonderter Software-Pflegevertrag mit der GAD eG abzuschließen.

4.1.2 Schulungen und Einweisungen in die und an den Systemen.

4.2 Ebenfalls nicht umfasst sind, sofern die vereinbarte Full-Service-Variante nichts anderes bestimmt:

4.2.1 Arbeiten an den elektrischen Anlagen außerhalb der Systeme.

4.2.2 Wartung und Reparatur von Zubehör, Anbauteilen, Tresoren, Gehäuseteilen und -rahmen, Geräten und sonstigen Einrichtungen, die nicht im **Systemschein, Anlage 1**, aufgeführt sind.

4.2.3 Software-Wiederherstellung und Daten-Recovery. Ausnahmen sind in den Leistungsdefinitionen aufgelistet.

4.2.4 Austausch und Reinigung von Verbrauchsmaterialien, die Durchführung von Spezifikationsänderungen – mit Ausnahme von Updates der vertragsgegenständlichen Software –, An- oder Abbau von Zubehör, Zusatzgeräten oder anderen Einrichtungen sowie der Abbau und die Aufstellung des Systems bei Standortveränderungen.

4.2.5 Reparatur von Systemen oder Austausch von Teilen, die funktionsuntüchtig wurden aufgrund von Bedienungsfehlern oder sonstigen fahrlässigen Verhaltens des Bedienungspersonals des Kunden oder dritter Personen, Vandalismus, Fällen höherer Gewalt, Ausfall der Stromversorgung, der Klimaanlage, Blitzschlag, Wasserschaden, Feuer oder durch Verwendung von Betriebsmitteln und/oder Zubehör, die nicht den technischen Spezifikationen der Ratiodata oder deren Zulieferern des Systems entsprechen oder durch sonstige Ursachen, die nicht normaler und ordnungsgemäßer Benutzung entsprechen.

4.2.6 Leistungen der Ratiodata, die erforderlich werden, um im Nachgang zu Reparaturen oder Wartungen des Systems durch Personen, die nicht von der Ratiodata beauftragt sind, wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu bringen.

4.2.7 Leistungen außerhalb der vereinbarten Service-Zeiten.

4.2.8 Leistungen, die inhaltlich oder bzgl. der Modalitäten, insbesondere der Reaktions- und Reparaturzeiten, einer höheren als der vereinbarten Full-Service-Variante entsprechen.

4.2.9 Fehleinsätze oder Mehraufwendungen, die auf fehlerhaften Angaben des Kunden, Nichteinhaltung vereinbarter Termine, Wartezeiten oder sonstigen vom Kunden zu vertretenden Umständen beruhen.

4.3 Sobald die Ratiodata feststellt, dass es sich um eine Störung handelt, die unter den Leistungsausschluss gem. Ziffer 4.2 fällt, wird die Ratiodata dies dem Kunden mitteilen. Die Ratiodata ist in diesem Fall bereit die Störung zu beseitigen soweit dies möglich ist, dies bedarf eines besonderen Auftrages. Sollte der Kunde nicht mit der Einordnung des Schadens als einen unter Ziffer 4.2 fallenden einverstanden sein, hat er dies binnen sieben Tagen nach Mitteilung seitens der Ratiodata schriftlich gegenüber der Ratiodata zu erklären. In diesem Fall werden die Parteien dieses Vertrages sich auf einen öffentlich bestellten und vereidigten EDV-Sachverständigen einigen, der mit der Begutachtung der Störung und der Feststellung der Störungsursache beauftragt wird. Sollten die Parteien dieses Vertrages sich nicht auf einen Sachverständigen einigen, werden die Parteien den Präsidenten der für den Kunden örtlich zuständigen Industrie- und Handelskammer bitten, einen geeigneten Sachverständigen zu bestimmen. Eventuell ausgetauschte Teile sind von der Ratiodata zur Begutachtung bereitzuhalten. Die tatsächlichen Feststellungen des Gutachters sind für beide Parteien bindend. Bestätigt der Gutachter die Auffassung des Kunden, trägt die Ratiodata die Kosten der Begutachtung, die ausgeführten Arbeiten fallen unter die normale Servicegebühr. Bestätigt der Gutachter die Auffassung der Ratiodata, trägt der Kunde neben den Kosten der Störungsbeseitigung auch die Kosten des Gutachters sowie einen durch die Begutachtung ggf. verursachten Mehraufwand der Ratiodata.

## 5. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Ratiodata im Rahmen seiner Möglichkeiten nach Kräften bei der Durchführung und Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen zu unterstützen.
- 5.2 Hierzu gehört insbesondere eine umfassende, vollständige und richtige Meldung der Störung und die Unterstützung der Ratiodata im Rahmen der telefonischen Störungsanalyse und ggf. -beseitigung.
- 5.3 Der Kunde wird der Ratiodata den Zugang zu den Systemen, soweit erforderlich, auch außerhalb der normalen Bürozeiten, kostenlos

und ohne vermeidbare Verzögerungen ermöglichen.

- 5.4 Der Kunde darf keine Wartungs- oder Reparaturarbeiten selbst oder durch Dritte durchführen lassen, es sei denn, die Ratiodata hat hierzu vorab schriftlich ihre Zustimmung erteilt. Hierzu gehört nicht der Abbau des Systems, die Verbringung an einen anderen Aufstellort und der Wiederaufbau. Soweit dies unsachgemäß erfolgt, gilt Ziffer 4.2 dieses Vertrages.

## 6. Allgemeine Grundsätze der Zusammenarbeit

- 6.1 Die Ratiodata ist für die Beaufsichtigung, Steuerung und Kontrolle der Leistungserbringung sowie für die erbrachten Leistungen verantwortlich. Dem Kunden obliegt die organisatorische Einbindung der Leistungen der Ratiodata in seinen Betriebsablauf. Soweit nicht abweichend vereinbart, liegt die Verantwortung für die mit den Werkleistungen angestrebten Ergebnissen beim Kunden.
- 6.2 Die Ratiodata erbringt ihre Leistungen durch qualifiziertes und mit den Systemen vertrautes und entsprechend geschultes Personal und nach dem zum Zeitpunkt der Erbringung geltenden Stand der Technik, sowie unter Beachtung der Wartungs- und Service-Vorgaben des Herstellers der Systeme.
- 6.3 Die Ratiodata ist berechtigt, sich zur Erfüllung der vertragsgegenständlichen Leistungen Dritter zu bedienen, diese sind insoweit Erfüllungsgehilfen der Ratiodata. Die Ratiodata haftet für ein Verschulden dieser Erfüllungsgehilfen wie für ein eigenes Verschulden.
- 6.4 Die Ratiodata wird bei der Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen Rücksicht auf die betrieblichen Belange des Kunden nehmen.
- 6.5 Der Kunde benennt mindestens einen fachkundigen, mit dem System vertrauten Ansprechpartner sowie einen Stellvertreter und hat sicher zu stellen, dass mindestens einer dieser Ansprechpartner für den telefonischen Support erreichbar ist.

6.6 Der Kunde führt zur Vermeidung etwaiger Datenverluste im Schadensfall regelmäßig ordnungsgemäße Datensicherungen durch.

## 7. Servicegebühr, Preisänderungen, Zahlungsbedingungen

7.1 Die Ratiodata erhält für das System eine Servicegebühr gemäß den Regelungen des **Systemscheins, Anlage 1**, in Verbindung mit der vereinbarten Full-Service-Variante.

7.2 Änderungen der Servicegebühren sind mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zulässig, erstmals vier Monate nach Beginn der Laufzeit dieses Vertrages. Der Kunde hat das Recht, daraufhin die Service-Vereinbarung schriftlich mit einer Frist von einem Monat zum Inkrafttreten der Änderung der Servicegebühr zu kündigen.

7.3 Hinsichtlich einzelner Systeme ist die Ratiodata berechtigt eine angemessene Anpassung der Servicegebühr zu verlangen, wenn der Serviceaufwand für das System den durchschnittlichen jährlichen Serviceaufwand vergleichbarer Systeme um mehr als 50 % überschreitet. Die Anpassung kann mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten erstmals für einen Zeitpunkt ein Jahr nach Beginn der Serviceleistungen für das betreffende System verlangt werden. Stimmt der Kunde der Anpassung nicht zu, ist die Ratiodata berechtigt die Service-Vereinbarung für das betroffene System vorzeitig mit einer Frist von zwei Monaten zum Monatsende zu kündigen. In diesem Fall erfolgt eine Erstattung der Servicegebühren für das betroffene System für die Zeiträume nach Wirksamwerden der Kündigung. Die Servicevereinbarungen im Übrigen bleiben unberührt.

7.4 Die Ratiodata wird die Servicegebühren jeweils für ein Kalenderjahr im Voraus in Rechnung stellen.

7.5 Sämtliche zu leistenden Zahlungen verstehen sich ohne Abzug und sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung fällig. Die jeweils geltende Mehrwertsteuer ist in der Rechnung gesondert ausgewiesen und zusätzlich zu bezahlen.

7.6 In der Servicegebühr enthalten sind alle mit der Durchführung der vertragsgegenständ-

lichen Arbeiten verbundenen Kosten, soweit sie im vereinbarten Servicelevel nicht ausgenommen sind.

7.7 Nicht mit der Servicegebühr gemäß Ziffer 6.1 abgegolten sind alle Leistungen, die unter den Leistungsausschluss gemäß Ziffer 4 fallen oder in der vereinbarten Full-Service-Variante ausgenommen sind. Solche Leistungen sind gesondert zu beauftragen und werden, sofern im Einzelfall keine abweichende Regelung vereinbart wird, nach Aufwand wie folgt vergütet:

7.7.1 Benötigte Ersatzteile werden entsprechend der zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisliste des Herstellers der zu betroffenen Systeme berechnet.

7.7.2 Für den telefonischen Support, Help-Desk und Technikereinsätze erhält die Ratiodata eine Vergütung entsprechend der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Stundensätze der Ratiodata zzgl. eventueller Reisekosten und Spesen. Diese aktuellen Stundensätze werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

## 8. Mängelhaftung

8.1 Mängel der Serviceleistungen hat der Kunde der Ratiodata unverzüglich nach Entdeckung zu melden; diese Meldung ist mit einer konkreten Mängelbeschreibung zu verbinden. Der Kunde stellt der Ratiodata auf Anforderung in zumutbarem Umfang Unterlagen und Informationen zur Verfügung, die dieser zur Beurteilung und Beseitigung benötigt.

8.2 Soweit ein Mangel vorliegt, ist die Ratiodata nach ihrer Wahl zur Beseitigung des Mangels oder zur Herstellung eines neuen mangelfreien Werkes berechtigt (Nacherfüllung). Sollte eine der beiden oder beide Arten der Nacherfüllung unmöglich oder unverhältnismäßig sein, ist die Ratiodata berechtigt, diese zu verweigern. Gelingt die Nacherfüllung innerhalb angemessener Zeit nicht, oder ist sie aufgrund der Beschaffenheit der Ware unmöglich, hat der Kunde nach seiner Wahl ein Minderungs- oder Rücktrittsrecht. Schadensersatzansprüche sind, soweit sich aus Ziff. 9 nicht etwas anderes ergibt, ausgeschlossen.

8.3 Die Ansprüche aus Mängelhaftung verjähren in einem Jahr nach Abnahme. Bei der Abnahme von Teilleistungen beginnt sie mit der Abnahme der letzten Teilleistung. Wird eine Teilleistung von dem Kunden genutzt, beginnt die Gewährleistungsfrist für diese Teilleistung mit dem ersten Tag der nach der Teilabnahme erfolgten Nutzung. Unberührt bleibt Satz 2 hinsichtlich der Mängelhaftung für das vertragsgemäße Zusammenwirken aller Teilleistungen und die Erfüllung der Leistungsmerkmale des gesamten Werkes. Weist die Ratiodata nach, dass Mängel nicht vorgelegen haben, kann sie die Erstattung des Aufwandes für die aufgrund der Mängelbeseitigung erbrachten Leistungen nach den allgemein von ihr angewandten Vergütungssätzen verlangen, soweit nichts anderes vereinbart wird.

8.4 Bei Dienstleistungen besteht kein Anspruch auf Mängelhaftung.

8.5 Wird ein Mangel nicht innerhalb angemessener Frist beseitigt, ist der Kunde nach seiner Wahl zur Herabsetzung der Servicegebühr (Minderung) oder nach Maßgabe der Ziffer 10.4 zur Kündigung des Vertrages berechtigt. Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Schadensersatz anstelle der Erfüllung, bleiben vorbehalten.

8.6 Durch das Aus- bzw. Einschalten eines Gerätes können Einschränkungen der Funktionalität bzw. Funktionsfähigkeit – in seltenen Fällen bis hin zu einer Zerstörung einzelner Bauteile (hier z. B. bei Festplatten, Netzteilen, Bildschirmen etc.) – auftreten. Die Ratiodata übernimmt keinerlei Gewähr für die Funktionalität der Geräte, die nach einer Installation die beschriebenen Einschränkungen aufweisen. Nachträgliche Wiederherstellungskosten, die aus einer Aus- bzw. Einschaltung der Geräte entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

## 9. Haftung und Haftungsausschluss

9.1 Die Ratiodata haftet unbeschränkt

- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
- im Umfang einer vom Auftragnehmer übernommenen Garantie.

Bei Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, haftet die Ratiodata im Falle leichter Fahrlässigkeit, soweit der Schaden nach der Art des fraglichen Geschäftes vorhersehbar und typisch ist.

Eine weitergehende Haftung der Ratiodata besteht nicht.

Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der Ratiodata.

Bei Verlust von Daten haftet die Ratiodata stets nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich wäre.

9.2 Der Transport der Systeme vom Kunden zur Ratiodata und zurück erfolgt auf Gefahr des Kunden, es sei denn, es handelt sich um die Erfüllung eines gesetzlichen Nacherfüllungsanspruches des Kunden nach § 439 oder 635 BGB oder es ist ein Vor-Ort-Service vereinbart und die Behebung der Störung vor Ort nicht möglich.

## 10. Zustandekommen, Laufzeit und Kündigung

10.1 Der Vertrag wird wirksam ab dem Datum der Unterzeichnung. Er hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Die Laufzeit verlängert sich nach Ablauf der Vertragslaufzeit automatisch um dieselbe Laufzeit und zu den dann aktuellen Konditionen, es sei denn, der Vertrag wird von einer der Vertragsparteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Vertragsende gekündigt.

10.2 Der Kunde ist berechtigt, diesen Vertrag hinsichtlich einzelner Hardwarekomponenten vorzeitig mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende zu kündigen, wenn er die Hardware endgültig außer Betrieb nimmt oder veräußert. Die Mindestvertragslaufzeit des Vertrages beträgt jedoch auch in diesem Fall 12 Monate. In diesem Fall erfolgt eine Erstattung der Servicegebühren für die Zeiträume

nach Wirksamwerden der Kündigung. Die Servicevereinbarungen im Übrigen bleiben unberührt.

10.3 Bei Langzeitverträgen (24, 36 Monate Laufzeit) gilt folgendes Sonderkündigungsrecht:

- Das vorzeitig gekündigte Gerät wird durch ein Neues ersetzt:  
Bei sofortigem Abschluss eines Folgevertrages mit einem Wartungsbeginn nach Ende der Garantiezeit erfolgt keine Nachberechnung der eventuell gewährten Rabatte.
- Das vorzeitig gekündigte Gerät wird nicht durch ein Neues ersetzt und endgültig außer Betrieb gesetzt:  
Die Wartungsgebühren werden entsprechend der tatsächlichen Laufzeit berechnet. Die berechneten Differenzen werden gutgeschrieben bzw. nachfakturiert.

10.4 Jede Vertragspartei kann den Vertrag, in der Regel jedoch erst nach schriftlicher Abmahnung, aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Eine Erstattung von bereits gezahlten Servicegebühren erfolgt nur, soweit die Ratiodata die vorzeitige Kündigung zu vertreten hat.

10.5 Die Ratiodata ist berechtigt, den Vertrag vorzeitig mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende zu kündigen, wenn der Hersteller des Systems den Vertrieb der Systeme und/oder die Versorgung mit Ersatzteilen und sonstigen für die Erfüllung dieses Vertrages erforderlichen Leistungen einstellt und diese nicht oder nicht zu vergleichbaren Bedingungen anderweitig von der Ratiodata beschafft werden können.

## 11. Vertraulichkeitsregelung

11.1 Die im Rahmen des Vertrages jeweils der anderen Partei zugänglich gemachten Informationen sowie Kenntnisse, die bei Gelegenheit der Zusammenarbeit über Angelegenheiten – etwa technischer, kommerzieller oder organisatorischer Art – der jeweils anderen Vertragspartei, sind vertraulich zu behandeln und während der Dauer sowie nach Beendigung des Vertrages ohne die vorherige schriftliche Einwilligung der betroffenen Partei nicht zu verwerten oder zu nutzen oder

Dritten zugänglich zu machen. Eine Nutzung dieser Informationen ist allein zum Zwecke der Durchführung dieses Vertrages beschränkt. Ein darüber hinausgehender Schutz besonders vertraulicher Informationen und die damit verbundene Festlegung von Voraussetzungen und Bedingungen sind gesondert zu vereinbaren.

## 12. Schutzrechte

12.1 Die Ratiodata wird den Kunden gegen alle Ansprüche verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechtes oder Urheberrechtes durch vertragsgemäß genutzte Materialien hergeleitet werden. Der Kunde ist verpflichtet, die Ratiodata unverzüglich über die Geltendmachung solcher Ansprüche zu unterrichten.

12.2 Ist die Erwirkung eines Nutzungsrechtes oder die Änderung oder der Austausch der Materialien der Ratiodata mit angemessenem Aufwand nicht möglich, stimmt der Kunde zu, die Materialien an die Ratiodata zurückzugeben. Die Ratiodata erstattet dem Kunden höchstens den an die Ratiodata bezahlten Betrag für die Erstellung dieser Materialien.

12.3 Für die Rechtmäßigkeit der Benutzung von Materialien, die der Kunde der Ratiodata übergibt, haftet nur der Kunde. Sollte die Ratiodata aufgrund der Benutzung solcher Unterlagen von Dritten auf Unterlassung oder Schadensersatz in Anspruch genommen werden.

## 13. Sonstige Bestimmungen

13.1 Die beschriebenen Serviceleistungen können nur in der Bundesrepublik Deutschland am erstmaligen Lieferort erbracht werden, sofern die Einsatzstelle mittels PKW zeitlich unbeschränkt ohne Zuhilfenahme von weiteren Transportmitteln zu erreichen ist. Abweichungen hiervon müssen separat vereinbart werden. Verzögerungen aus Gründen, die nicht durch die Ratiodata zu vertreten sind, setzen die Servicelevel entsprechend außer Kraft.

13.2 Sollte eine der Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit im

Übrigen hiervon nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung ggf. durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem mit der unwirksamen Bestimmung gewollten Zweck möglichst nahe kommt.

- 13.3 Alle Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform, ebenso der Verzicht auf die Schriftform selbst. Die Schriftform ist nur gewahrt, wenn Änderungen und Ergänzungen als solche bezeichnet, schriftlich abgefasst und von beiden Parteien rechtsverbindlich unterzeichnet sind.
- 13.4 Gerichtstand für alle Streitigkeiten aus und in Verbindung mit diesen Servicevereinbarungen ist Münster.
- 13.5 Die Regelungen des UN-Kaufrechtes (CISG) sind ausgeschlossen. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss derjenigen Vorschriften des deutschen internationalen Privatrechtes, die auf die Geltung ausländischen Rechtes verweisen.
- 13.6 Alle Ansprüche aus dem Vertrag verjähren innerhalb von 3 Jahren. Ziff. 8.3 bleibt unberührt.