

I. Leistungen

Die Firma i-soft Systemhaus GmbH West sorgt im Rahmen dieser Instandhaltungsbedingungen für den Kundendienst zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft der beim Kunden installierten Geräte, soweit sie im Kauf- bzw. Wartungsvertrag aufgeführt sind (Produkte).

II. Leistungsumfang

1. Der zuständige Kundendienst betreut die Produkte nach Terminabstimmung mit dem Kunden.
2. Auftretende technische Störungen sind der i-soft Systemhaus GmbH West vom Kunden sofort bekanntzugeben. Diese wird in der Regel innerhalb von 8 Stunden nach der Fehlermeldung während der üblichen Arbeitszeit (Mo.-Fr. 8.00 bis 17.00 Uhr) mit der Fehlerbehebung beginnen.
3. Die Lieferung und der Einbau aller erforderlichen Ersatzteile sowie das Auswechseln und die Reparatur von Austauschteilen und Baugruppen einschließlich hierfür anfallender Versandkosten sind mit der Vergütung abgegolten. Ausgenommen sind jedoch die Lieferung und das Auswechseln von Verbrauchsmaterial, z.B. Farbbänder, Tonerkassetten, Typenräder und -köpfe, Typenraderwalzen und von Daten-trägern (wie z.B. Magnetplatten, optische Bildplatten oder Magnetbandkassetten).
4. Alle anfallenden Kosten für den Einsatz des Technikers, z.B. Wegezeiten, Fahrgelder und Spesen, sind mit der Vergütung abgegolten, soweit es sich nicht um Leistungen gemäß 5. handelt.
5. Es liegt im Ermessen der i-soft Systemhaus GmbH West, ergänzend oder anstelle von Einsätzen vor Ort die technischen Einrichtungen des jeweiligen Herstellers im Interesse des Kunden zu nutzen.
6. Alle Leistungen im Rahmen dieses Vertrages werden Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 17.00 Uhr erbracht. Sollen die Leistungen im Rahmen eines vom Kunden gewünschten Mehrschichtbetriebes oder Bereitschaftsdienstes (Störungsbeseitigung außerhalb der üblichen Arbeitszeit) erbracht werden, so bedarf es darüber einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung, in der auch die Vergütung zu regeln ist.

III. Vergütung

Mit Zahlung des Pflegeentgeltes sind die Pflegekosten, mit Ausnahme der Kosten für Pflege- oder Instandsetzungsarbeiten, die durch unsachgemäße Behandlung, Pflege- oder Instandsetzungsarbeiten durch nicht vom Auftragnehmer beauftragte Personen am System, Nichtbeachtung von Wartungs-, Pflege- und Gebrauchsempfehlungen oder durch Verwendung von nicht durch den Hersteller oder Auftragnehmer freigegebenen Zusatzkomponenten notwendig werden, abgegolten. Die Berechnung des jährlichen Pflegeentgeltes erfolgt jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres im Voraus.

Wird einer Anhebung der Pauschalen nicht innerhalb 30 Tagen schriftlich widersprochen, so gilt sie als vom Auftraggeber akzeptiert. Im Falle eines Widerspruches kann der Auftraggeber den Vertrag vorzeitig zum Zeitpunkt der Wirksamwerdung der Erhöhung mit eingeschriebenem Brief kündigen, soweit die Erhöhung 5 % übersteigt. Bei Überschreitung des Zahlungszieles werden Verzugszinsen in Höhe von 5 % über dem Basiszinssatz der Deutschen Bundesbank berechnet.

Durch die aufgeführten Monatspauschalen sind ausschließlich die Leistungen gemäß Abs. II abgegolten.

Sämtliche darüber hinausgehenden Leistungen werden zu den vereinbarten bzw. bei i-soft angewendeten Vergütungssätzen berechnet. Dies gilt insbesondere auch für Leistungen, die aufgrund unsachgemäßer Behandlung, Nichtbeachtung von Wartungs-, Pflege und Gebrauchsempfehlungen, Verwendung nicht vom Hersteller oder i-soft freigegebener Zusatzkomponenten sowie durch unsachgemäße Behandlung durch nicht vom Auftragnehmer beauftragte Personen erforderlich werden.

IV. Leistungsvoraussetzungen

1. Der Kunde stellt zur Durchführung der Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten alle Geräte bzw. Zusatzeinrichtungen sowie gegebenenfalls die Programme und die zugehörigen Unterlagen zur Verfügung, die zur Eingrenzung bzw. Lokalisierung eines Fehlers erforderlich sind. Die Arbeiten erfolgen, sollte eine Reparatur am

Standort der Produkte in den Räumen des Kunden nicht möglich sein, in den jeweiligen Service-Centern der Hersteller der Produkte.

2. Der Kunde hält die herstellereigenen Installations- und Betriebsvorschriften ein.
3. Der Kunde verwendet die Geräte im Einschichtbetrieb (max. 200 Stunden Einschaltzeit pro Monat).
4. Der Kunde verwendet ausschließlich Zubehör oder Materialien (z.B. Farbbänder, Magnetplatten, optische Bildplatten, Magnetbänder, Typenraderwalzen), die vom Hersteller zur Verwendung empfohlen wurden.
5. Instandhaltungsarbeiten, Änderungen an der Systemsoftware oder sonstige technische Eingriffe sowie das Anbringen von Zusatzeinrichtungen an den Vertragsgegenständen dürfen nur von den Kundendienstfachkräften ausgeführt werden.

V. Gesondert zu berechnende Leistungen

Mit der vereinbarten monatlichen Vergütung sind nachfolgende Leistungen nicht abgegolten:

1. Installationsarbeiten, Anbringung von Zusatzeinrichtungen oder Vornahme von Umrüstungen an Vertragsgegenständen;
2. Arbeiten aufgrund von Umständen, die mit dem normalen Verwendungszweck der Produkte nicht in Zusammenhang stehen;
3. Arbeiten, die erforderlich werden aufgrund von Verstößen gegen die Leistungsvoraussetzungen gemäß III;
4. Arbeiten zur Beseitigung von Störungen infolge Verwendung nicht durch die i-soft Systemhaus GmbH West gelieferter oder von i-soft Systemhaus GmbH West bzw. von den jeweiligen Geräteherstellern oder Softwareproduzenten für ungültig erklärter Systemsoftware, Verwendung fehlerhafter Programme oder infolge falscher Programmmanwendung; Instandsetzungs- und Instandhaltungsarbeiten außerhalb der üblichen Arbeitszeit.

VI. Datenschutz

Die im Zusammenhang mit dem Betreuungsvertrag erhaltenen personen- und firmenbezogenen Daten des Kunden werden unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen nur bei i-soft oder den mit ihr verbundenen Unternehmen verarbeitet, insbesondere werden diese keinem Dritten zugänglich gemacht.

VII. Vertragsdauer, Kündigung

Der vorliegende Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres mittels eingeschriebenem Brief von beiden Vertragspartnern gekündigt werden. Er verlängert sich automatisch um ein weiteres Kalenderjahr, falls keine Kündigung erfolgt. I-soft kann den Vertrag aus wichtigen Gründen kündigen. Ein wichtiger Grund ist insbesondere dann gegeben, wenn der Auftragnehmer seinen Verpflichtungen aus diesem Vertrag wiederholt nicht nachkommt sowie im Falle der Verletzung der Lizenz- und Nutzungsbestimmungen des Herstellers oder von i-soft.

VIII. Schlussformulierung

Ergänzend zu den unter 1I. bis 7. aufgeführten Punkten gelten die Bestimmungen der „Allgemeinen Vertragsbedingungen“ von i-soft. Änderungen, Aufhebungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Geschäftssitz des Auftragnehmers. Sofern eine der Bestimmungen dieses Vertrages nichtig sein oder werden sollte, wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.