

Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und Neue Medien e.V. - BITKOM - empfiehlt seinen Mitgliedern die Verwendung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unverbindlich für Geschäfte, an denen Verbraucher nicht beteiligt sind. Es steht den Adressaten frei, der Empfehlung zu folgen oder andere Allgemeine Geschäftsbedingungen zu verwenden.

## **Vertragsbedingungen des BITKOM für die Wartung von Hardware - WH BITKOM -**

### **A: Vertragsgegenstände**

#### **A 1. Wartungsgegenstand**

Der Anbieter erbringt die nachfolgend vereinbarten Wartungsleistungen nur für die vereinbarte Hardware (im Folgenden: Wartungsgegenstand) gegen die vereinbarte Vergütung.

Der Anbieter erbringt folgende Wartungsleistungen:

#### **A 2. Vorbeugende Wartung**

Die vorbeugende Wartung dient der Instandhaltung des funktionsfähigen Wartungsgegenstandes. Sie erfolgt anhand eines vom Anbieter nach Art und Umfang festgelegten Betreuungsverfahrens oder, soweit vertraglich vereinbart, des Herstellers des Wartungsgegenstandes. Überlässt der Anbieter dem Kunden Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile, gelten dafür ergänzend die VH BITKOM (Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware).

#### **A 3. Störungsmanagement**

##### **3.1 Vertragliche Leistungen**

Der Anbieter wird Störungsmeldungen des Kunden entgegen nehmen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Beseitigung von Störungen durchführen.

Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz des Wartungsgegenstandes unter vertraglich nicht vorausgesetzten Einsatzbedingungen oder einem durch den Kunden oder Dritte veränderten Wartungsgegenstand stehen. Das Störungsmanagement umfasst auch nicht die Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung.

##### **3.2 Annahme von Störungsmeldungen des Kunden**

Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegen nehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

##### **3.3 Zuordnung zu Störungskategorien**

Bundesverband  
Informationswirtschaft,  
Telekommunikation und  
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 A  
10117 Berlin-Mitte  
Tel.: +49.30.27576-0  
Fax: +49.30.27576-400  
bitkom@bitkom.org  
www.bitkom.org

**Ansprechpartner**  
Thomas Kriesel  
Bereichsleiter Steuern &  
Finanzpolitik, Vertragswe-  
sen  
Tel.: +49.30.27576-146  
Fax: +49.30.27576-409  
t.kriesel@bitkom.org

**Präsident**  
Prof. Dieter Kempf

**Hauptgeschäftsführer**  
Dr. Bernhard Rohleder

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter entgegen genommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

a) **Schwerwiegende Störung**

Die Störung beruht auf einem Fehler des Wartungsgegenstandes, der seine Nutzung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

b) **Sonstige Störung**

Die Störung beruht auf einem Fehler des Wartungsgegenstandes, der seine Nutzung durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

c) **Sonstige Meldung**

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Diese werden vom Anbieter nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

### **3.4 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung**

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler des Wartungsgegenstandes dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Beseitigung der mitgeteilten Störung veranlassen. Der Kunde wird ihm dabei mitgeteilte Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen unverzüglich umsetzen und dem Anbieter dann etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

### **3.5 Die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteilen ist nicht Gegenstand des Störungsmanagements. Überlässt der Anbieter dem Kunden Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile, gelten dafür die VH BITKOM (Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware).**

## **A 4. Ansprechstelle (Helpdesk)**

### **4.1 Vertragliche Leistungen**

Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Helpdesk). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen des Wartungsgegenstandes sowie einzelnen funktionalen Aspekten.

Vom Helpdesk werden keine Leistungen erbracht, die im Zusammenhang mit dem Einsatz des Wartungsgegenstandes in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen des Wartungsgegenstandes durch den Kunden oder Dritten stehen.

### **4.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen**

Der Kunde benennt gegenüber dem Anbieter nur fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Nutzer des Wartungsgegenstandes beauftragt ist. Nur dieses dem Anbieter benannte Personal wird Anfragen an den Helpdesk richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare verwenden. Der Helpdesk nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen.

Der Helpdesk wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Der Helpdesk kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für den Wartungsgegenstand verweisen. Soweit eine Beantwortung durch den Helpdesk nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellten Wartungsgegenständen.

#### **A 5. Zusätzliche Leistungen**

Über die Ziffern A 2 bis A 4 hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen gesonderter Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Einsatzumgebung, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.

#### **B: Allgemeine Regelungen**

Die folgenden Regelungen gelten gleichermaßen für die vorbeugende Wartung (A 2), das Störungsmanagement (A 3) und den Helpdesk (A 4).

#### **B 1. Laufzeit**

- 1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Wartungsvertrag mit der Lieferung gemäß dem Kaufvertrag für den Wartungsgegenstand (Ziffer 1 VH BITKOM).
- 1.2 Nach Ablauf einer ggf. vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Wartungsvertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals aber zum Ablauf des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres. Darüber hinaus kann der Vertrag vom Anbieter und Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden.
- 1.3 Kündigungserklärungen sind nur schriftlich wirksam.

#### **B 2. Vergütung**

##### **2.1 Pauschalvergütung**

Der Kunde vergütet die vereinbarten Wartungsleistungen aus A 2, A 3 und A 4 durch eine laufende Pauschale. Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind von dieser Pauschalvergütung nicht erfasst. Die Wartungsvergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird vom Anbieter gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Beim Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet und mit Vertragsabschluss in Rechnung gestellt.

## **2.2 Vergütung von Verbrauchs-, Verschleiß- und Ersatzteilen**

Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile, die der Anbieter dem Kunden im Rahmen des Betreuungsverfahrens (A 2) oder mit dessen Zustimmung oder in einem zum Wert des Wartungsgegenstandes angemessenen Umfang überlässt, sind gesondert gemäß VH BITKOM (Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware) zu vergüten.

## **2.3 Vergütung von Zusatzleistungen**

Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden gemäß Ziffer 1.1 der AV BITKOM vergütet.

## **2.4 Anpassung der Vergütung**

Der Anbieter kann die Vergütung kalenderjährlich an allgemeine Listenpreise anpassen.

Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die pauschalen Vergütungssätze um mehr als zehn Prozent erhöhen. Der Anbieter wird dem Kunden eine solche Erhöhung zwei Monate zuvor ankündigen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung gemäß B 1.3 zum Zeitpunkt einer solchen Erhöhung kündigen.

## **B 3. Nutzungsrecht**

Die Nutzungsrechte des Kunden an neuen Versionen und sonstigen Korrekturen der Software, die im Zusammenhang mit der Hardware ausgeliefert worden ist, entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den neuen Versionen und sonstigen Korrekturen an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen.

## **B 4. Pflichten des Kunden**

**4.1** Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Änderungen des Einsatzumfeldes unterrichten. Darüber hinaus stellt der Kunde sicher, dass der Wartungsgegenstand nur in einer freigegebenen Umgebung eingesetzt wird.

**4.2** Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle dem Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

## **B 5. Durchführung**

Die Durchführung der Wartung steht unter dem Vorbehalt, dass der Anbieter von seinem jeweiligen Vorlieferant selbst rechtzeitig und vertragsgemäß beliefert wird.

Verwendete Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendbarkeit neuen Teilen gegenüber gleichwertig. Ausgewechselte Teile gehen in das Eigentum des Anbieters über.

## **B 6. Datenschutz**

Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird er ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird

Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten werden die Vertragspartner soweit gemäß § 11 Abs. 2 BDSG oder sonstiger Rechtsnormen notwendig schriftlich vereinbaren.

#### **B 7. Geltung der AV BITKOM**

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen des BITKOM (AV BITKOM).