

## Allgemeine Vertragsbedingungen für Servicevereinbarungen der OFM

### § 1 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

- 1) OFM übernimmt den Service für alle im Vertragstext aufgeführten Leistungen, Geräte, Ausstattungen oder Software (= Konfigurations Items) im Folgenden *KIs* genannt, gemäß dem dort beschriebenen Umfang.
- 2) Für die Dauer des Serviceabkommens beseitigt OFM alle Funktionsstörungen auf Anforderung des Kunden, für die im Vertrag genannten KIs, soweit dies im Rahmen der vertraglichen Leistungen möglich ist. Vorbeugende Wartungsarbeiten werden, soweit vereinbart und erforderlich, in der Regel in Verbindung mit Instandsetzungsarbeiten vorgenommen.
- 3) Zur Beseitigung von Funktionsstörungen werden im Rahmen der Serviceleistungen bau- oder funktionsgleiche Teile, Baugruppen oder Geräte gegen neue oder neuwertige ausgetauscht, bzw. ersetzt, soweit dies OFM für erforderlich hält. Die Konfiguration der Austauschteile erfolgt gemäß der zuletzt von OFM vorgenommenen Konfiguration, bzw. mittels der vom Kunden beigestellten Sicherungsdatei der gültigen Konfiguration. Soweit Hardwaretausch Vertragsbestandteil ist, gehen die ausgetauschten Teile in das Eigentum von OFM über.
- 4) Die im Rahmen des Servicevertrages anfallenden Arbeitszeit und Wegekosten werden von OFM übernommen, soweit dies im Vertragstext entsprechend aufgeführt ist. Dies gilt dann nicht, wenn vom Kunden außerhalb des Servicevertrages Aufträge erteilt werden oder die Beseitigung von Störungen und Schäden gem. §1 Abs. 5 erfolgt. In diesem Falle gelten die Verrechnungssätze gemäß Vertragstext, Anlage 1.
- 5) Die Beseitigung von Störungen und Schäden an KIs und Zubehör, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, Einwirkung Dritter oder höherer Gewalt verursacht werden, sind nicht Gegenstand des Vertrages. Das gleiche gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Installationsort, durch die Stromversorgungsanlage des Kunden, durch Zubehör und Produkte verursacht werden, welche den Herstellerspezifikationen nicht entsprechen, sowie für Schäden und Störungen, die durch fehlerhafte oder falsch angewendete Software, oder Betriebssysteme verursacht werden. Ebenso ausgeschlossen sind Störungen durch Fremdgeräte oder Fremdsoftware, die ohne ausdrückliche Freigabe von OFM installiert worden sind.
- 6) Die Lieferung von Zubehör (z.B. Kabel, Datenträger, Batterien, Befestigungsmaterialien usw.) sowie Software und Betriebssystemen ist im Service Preis nicht enthalten und wird bei Bedarf zusätzlich berechnet.
- 7) Die Lieferung von Software- und Betriebssystemupdates ist nur dann Bestandteil des Vertrages, wenn dies im Vertragstext (KI) entsprechend aufgeführt ist.
- 8) OFM ist berechtigt, auch ohne Serviceanforderung des Kunden Geräte, Maschinen oder Ersatzgruppen, die Gegenstand dieses Vertrages sind gegen min. gleichwertige, oder neuere Produkte auszutauschen, wenn dadurch die Betriebssicherheit bzw. Funktionalität erhöht wird. Technische Änderungen zur Verbesserung von Funktion und Sicherheit können von OFM entsprechend den Herstellerspezifikationen und soweit es OFM für erforderlich hält, an den im Vertrag genannten Geräten, Ausstattungen oder Software vorgenommen werden. Unabhängig davon gilt §1 Abs 11.
- 9) Werden Teile, Baugruppen oder Geräte und Ausstattungen, die Gegenstand dieses Vertrages sind ersetzt oder erweitert, so treten die neuen und / oder erweiterten an die Stelle der bisherigen. Die ausgebauten Teile gehen in das Eigentum von OFM über.
- 10) OFM kann den Service gemäß den Bedingungen dieses Vertrages ggf. durch von OFM beauftragte Nachunternehmer durchführen und berechnen lassen. In diesem Falle wird der Kunde entsprechend informiert, der Nachunternehmer ist an diesen Vertrag gebunden.
- 11) Die Durchführung von Serviceleistungen erfolgt grundsätzlich nach Abstimmung mit dem Kunden.
- 12) Alle Einsätze (Störungsmeldungen, Konfigurationsanforderungen, RMA Prozeduren, Arbeitsaufträge etc.) werden von OFM per zentralem ITIL (Information Technology Infrastructure Library) basierendem Service Management System abgewickelt. Hier sind alle Prozesse einschließlich des relevanten SLA (Service Level Agreement) mit den definierten Vertragszeiten hinterlegt. Jeder Vorgang erhält eine eindeutige Ticketnummer anhand derer die Überwachung und Verfolgung erfolgt und der Informationsfluss sichergestellt wird.

### § 2 Servicezeiten

- 1) Die Reaktionszeit ist im Vertragstext für die gelisteten Geräte in Arbeitsstunden definiert und beginnt mit Eingang der Störungsmeldung während der Standard-Arbeitszeiten nach § 3 Abs. 2 von OFM.
- 2) Bei Eingang der Störungsmeldung außerhalb der Standard-Arbeitszeiten, beginnt die Reaktionszeit mit dem darauf folgenden Beginn der Standard-Arbeitszeit.
- 3) Die Reaktion ist gegeben durch Kontaktaufnahme (z.B. per Telefon oder Email) des OFM Technikers mit dem Kunden, durch Beginn der Ferndiagnose oder durch den Beginn der Anfahrt des Technikers zum Kunden.
- 4) Die Zeit „Einsatz vor Ort“ beginnt nach Ablauf der Reaktionszeit und ist im Vertragstext definiert.
- 5) Sofern im Vertragstext vereinbart, ist die Zeit „Wiederherstellung“ für die gelisteten Geräte in Arbeitsstunden definiert. Sie beginnt nach Diagnose eines technischen Defektes an einem oder mehreren der gelisteten Geräte, wenn die Wiederherstellung der Funktionalität den Austausch von Teilen, Baugruppen oder Geräten erfordert.

### § 3 Arbeitszeit

- 6) Die vereinbarten Leistungen werden innerhalb der Standard-Arbeitszeit von OFM durchgeführt.
- 7) Die Standard-Arbeitszeiten sind: Montag - Freitag von 08:00 – 17:00.
- 8) Davon abweichende Arbeitszeiten können auf Anforderung gesondert vereinbart werden. Sie treten dann an die Stelle der Standard-Arbeitszeiten und sind im Vertragstext aufgeführt.

### § 4 Preise, Zahlungsvereinbarung

- 1) Die Preise sind dem Vertragstext sowie der Anlage 1 zu entnehmen.
- 2) Der Jahrespreis für den Full-Service wird am Jahresanfang oder bei späterem Vertragsbeginn mit dem anteiligen Jahrespreis für den Rest des Jahres (1/12 des Jahrespreises für jeden angefangenen Kalendermonat) in Rechnung gestellt. Sämtliche vom Kunden zu leistenden Zahlungen sind sofort nach Rechnungsstellung und ohne Abzug

## Allgemeine Vertragsbedingungen für Servicevereinbarungen der OFM

fällig. Davon abweichende Zahlungsvereinbarungen sind gesondert zu vereinbaren.

- 3) Die Preise gelten als Festpreise für die Dauer der Vertragslaufzeit.
- 4) Die Mehrwertsteuer wird in der jeweiligen gesetzlichen Höhe zusätzlich berechnet und wird gesondert ausgewiesen.
- 5) Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, so ist OFM berechtigt, ab dem betreffenden Zeitpunkt Zinsen in Höhe von 8% über dem jeweiligen Bundesbankdiskontsatz, mindestens jedoch 8% p.a. zu berechnen. Die Zinsen sind sofort fällig.
- 6) Der Kunde ist zur Aufrechnung nur berechtigt, wenn die Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

### § 5 Unterstützung durch den Kunden

- 1) Der Kunde gewährt dem Service Personal ungehindert Zutritt zu den Geräten und Ausstattungen und wird ihm kostenlos die erforderliche Maschinenzeit zur Durchführung der Serviceleistungen einräumen.
- 2) Sofern dies für den Service an den Geräten erforderlich ist, wird der Kunde außerdem auf eigene Kosten ausreichend Raum zur Unterbringung von Material und Ersatzteilen sowie zur Benutzung für das OFM Servicepersonal zur Verfügung stellen.
- 3) Die von OFM eventuell vor Ort gelagerten Ersatzgruppen sind Eigentum vom OFM.
- 4) Der Kunde stellt sicher, dass alle von Ihm vorgenommenen Änderungen der Konfiguration, Zusammenstellung, Netzdesign etc. aktuell dokumentiert und in geeigneter Form, z.B. per Datensicherung, gesichert werden und OFM informiert wird. Dies gilt in besonderem Masse für die Konfigurationsdaten der Geräte.

### § 6 Beginn und Dauer des Vertrages, Kündigung

- 1) Der Vertrag wird mit der Unterzeichnung der Beauftragung der Serviceleistungen rechtskräftig. Die Vertragslaufzeit beginnt zu dem im Vertragstext genannten Zeitpunkt und hat eine Laufzeit von 24 Monaten, soweit dies im Vertragstext nicht abweichend definiert ist.
- 2) Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf per Einschreiben gekündigt wird. Ausgenommen davon sind Verträge mit einem vorgegeben Laufzeitende. Alle Änderungen und Ergänzungen bedingen der Schriftform.
- 3) Bleibt der Kunde mit einer Zahlung, zu der er nach diesem Service Vertrag verpflichtet ist, 30 Tage im Rückstand, kann OFM die Servicevereinbarung fristlos kündigen. In diesem Fall werden Aufhebungskosten gemäß §6 Abs. 4 fällig.
- 4) Bei Kündigung des Vertrages vor dem in §6 Abs 1 genannten Zeitpunkt, ist OFM berechtigt, 50% der Kosten für die entsprechende Restlaufzeit einzubehalten, bzw. in Rechnung zu stellen. Unabhängig davon hat § 6 Abs 3 volle Gültigkeit.
- 5) Das beiderseitige Recht auf außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt.

### § 7 Haftung / Gewährleistung

- 1) Die Haftung von OFM für Schäden Dritter durch Datenlöschung, -beschädigung oder Beeinträchtigung der Datenordnung wird auf 100.000,00 € mit Ausnahme der Fälle grober Fahrlässigkeit und des Vorsatzes beschränkt. Im Übrigen wird die Haftung von OFM für Schäden, gleichviel aus welchem Rechtsgrund, mit Ausnahme der Fälle grober Fahrlässigkeit und des Vorsatzes auf einen Betrag von 3 Mio. Euro für jeden Einzelfall beschränkt. Für alle Fälle eines über diesen Betrag liegenden Schadensrisikos bietet die OFM den Abschluss einer risikodeckenden Einzelversicherung, bei der die Versicherungsprämie zu Lasten des Auftraggebers geht, ausdrücklich an.
- 2) Wenn OFM an der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Servicevertrag durch den Eintritt von unvorhersehbaren, außergewöhnlichen Umständen gehindert wird, die er trotz der nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfaltspflicht nicht abwenden konnte, (z.B. Betriebsstörungen, behördliche Eingriffe, Verzögerungen in der Anlieferung wesentlicher Ersatzteile, Energie Versorgungsschwierigkeiten etc.) so verlängert sich die Vertragszeiten gemäß §2 in angemessenem Umfang. Dies gilt auch im Falle von Streik und Aussperrung. Verlängert sich in den o.g. Fällen die Lieferzeit so entfallen etwaige hieraus abgeleitete Schadensersatzansprüche, das gleiche gilt bei Unmöglichkeit der Ausführung von Lieferungen und Leistungen.
- 3) Die Haftung für Fehler im Softwarecode und Programmen ist mit Ausnahme von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit grundsätzlich ausgeschlossen.
- 4) Erweiterungen, bzw. Teilkündigungen haben auf diese Haftung entsprechenden Einfluss.

### § 8 Erfüllungsort und Gerichtsstand

- 1) Erfüllungsort ist der Installationsort der Geräte gemäß Vertragstext. Gerichtsstand ist Coburg.

### § 9 Geheimhaltung / Datenschutz

- 1) OFM ist verpflichtet, alle bei Erfüllung dieses Vertrages bekannt werdenden Informationen über Datenbestände und andere kundenspezifische Informationen, streng vertraulich zu behandeln und die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz einzuhalten.
- 2) Der Kunde verpflichtet sich seinerseits, alle Informationen bezüglich dieses Vertrags ebenso streng vertraulich zu behandeln und diese Informationen nicht an Dritte weiter zu geben.
- 3) Diese Verpflichtung beginnt mit Unterzeichnung dieses Vertrages und hat auch für eventuelle Nachunternehmer Gültigkeit.

### § 10 Sonstiges, salvatorische Klausel

- 1) Alle weiteren Vereinbarungen bedürfen der Schriftform und sind von den Vertragspartnern zu unterzeichnen. Auch die Aufhebung des Schriftformerfordernisses bedarf der schriftlichen Form. Mündliche Absprachen etc. haben keinerlei Gültigkeit.
- 2) Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Vereinbarung berührt nicht die Wirksamkeit aller Übrigen. An die Stelle unwirksamer Bestimmungen tritt eine Regelung, die dem Gewollten wirtschaftlich am nächsten kommt.