

Ergänzenden Vertragsbedingungen für Serviceverträge:

1. Die AIDA ORGA Dortmund GmbH (im Folgenden: Betreuer) übernimmt den Service für die im Servicevertrag aufgeführten Softwaremodule, Maschinen und Ausstattungen.

K-Vertrag – korrektive Wartung

Beinhaltet Zusendung kostenloser Updates und Patches um Ihr AIDA System auf dem funktionsfähigen Stand zu halten. Sofern in einzelnen AIDA-Modulen Fehler auftreten, werden diese durch die Lieferung eines kostenlosen Updates beseitigt. Der in Zusammenhang mit solchen Updates entstehende Aufwand wird separat nach Aufwand berechnet

U-Vertrag – Updates

Beinhaltet die Lieferung von kostenlosen Updates mit Softwareneuerungen/-erweiterungen innerhalb Ihrer AIDA Version. Upgrades werden zusätzlich mit 50% rabattiert.

H -Vertrag – Hotline

Beinhaltet kostenfreie Software-Betreuung, -Wartung und Pflege nach Planung vom Betreuer. Der Betreuer garantiert eine Reaktionszeit von längstens 4 Stunden innerhalb der üblichen Arbeitszeit. An Werktagen (Montag bis Freitag) von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr. Serviceleistungen außerhalb der üblichen Arbeitszeiten können nach Aufwand gegen Berechnung und vorheriger Abstimmung erbracht werden.

AS-Vertrag – Anlage steckbar

Beinhaltet die kostenfreie Beseitigung von Funktionsstörungen von AIDA-Hardware in unserem Servicelabor (ersatzweise kostenfrei Lieferung von Leihgeräten/Austauschhardware). Einbau von Ersatzteilen oder Austausch von Baugruppen im Rahmen der Beseitigung von Funktionsstörungen. Die Verwertung bzw. das Eigentum von Austauschbaugruppen und Austauschteilen liegen beim Betreuer. Eventuell anfallende Fahrtkosten werden gesondert berechnet.

Sondervertrag

Siehe Leistungen im jeweiligen Vertrag

Fernwartungszugriff

AIDA bietet Ihnen für den online Fernwartungszugriff unserer Techniker einen kostenfreien Zugang zum AnyDesk-Fernwartungstool (Änderungen des Fernwartungstools aus technischen oder organisatorischen Gründen behält sich der Betreuer vor). Dadurch können unsere Techniker direkt und unkompliziert auf Ihr System zugreifen. So wird die Bearbeitung von Servicefällen effizient und ohne Anfahrtskosten durchgeführt. Dieses online Werkzeug kann auch für Schulungen und Organisationgespräche genutzt werden.

1.1 Die von AIDA eingesetzte Pervasive-Datenbank ist selbstpflegend und wartungsfrei. Eventuell notwendiger Service erfolgt durch den Betreuer. Der Kunde bzw. seine EDV-Abteilung benötigt somit kein Datenbank - Know-how. Sofern eine Microsoft-SQL-Datenbank zum Einsatz kommt, ist diese und deren Wartung bauseits zu stellen.

2. Der Betreuer haftet für durch ihre Erfüllungsgehilfen schuldhaft verursachten Personenschäden bis zu € 500.000, - je Schadenereignis sowie bis zu € 150.000, - bei Sachschäden je Schadenereignis, mit Ausnahme von Daten- und Programmverlust. Weitergehende Ansprüche des Kunden gegen den Betreuer, ihre Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen, insbesondere Ansprüche auf Ersatz von Folgeschäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen, jedoch nur insoweit, als nicht im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird. 3. Die Lieferung von Betriebsmitteln, Verschleißteilen und Zubehör (Farbbänder, Papierrollen, Datenträger, Akkus, Kabel, Tastaturen Magnetbandkassetten, Schutzhauben usw.) ist im Service-Preis nicht enthalten und wird separat berechnet.

3.1 Vom Kunden gewünschte Arbeiten außerhalb der üblichen Arbeitszeiten sowie Zusatzarbeiten durch Standortwechsel der

Anlagen sind in der Service-Pauschale nicht enthalten. Sie werden nach Leistungserbringung zu den jeweils gültigen Preisen gesondert in Rechnung gestellt. Eventuell anfallende Fahrzeiten werden nach Aufwand gesondert berechnet.

4. Servicearbeiten werden nur durch Servicepersonal vom Betreuer oder durch vom Betreuer beauftragtes Personal durchgeführt. Das von uns eingesetzte Personal ist zum Datenschutz, insbesondere bei personenbezogenen Daten verpflichtet. Aufgrund der Unfallverhütungsvorschriften ist es erforderlich, dass der Kunde oder ein von ihm beauftragter Dritter während der Servicearbeiten am Installationsort anwesend ist.

5. Der Betreuer ist für Schäden im Umfange der gesetzlichen Haftpflicht versichert und leistet entsprechenden Schadenersatz. Der Betreuer haftet nicht für die im Rahmen der Servicearbeiten durchgeführten technischen Änderungen, aus denen sich Abweichungen von den in Handbüchern, Prospekten, Abbildungen und Zeichnungen enthaltenen Spezifikationen ergeben können.

6. Die Vertragslaufzeit geht über mindestens 2 Jahre. Der Service-Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Laufzeit schriftlich, von einer der Vertragsparteien gekündigt wird.

7. Die Gebühr wird jährlich im Voraus berechnet. Während eines laufenden Kalenderjahres abgeschlossene Service-Verträge werden anteilig berechnet. Die erstmalige Berechnung erfolgt je nach Vertragsart wie folgt:

K/U-Vertrag	ab Softwareinstallation
H-Vertrag	ab Inbetriebnahme des Systems
AS-Vertrag	ab Lieferung der Hardware
Sondervertrag	nach Absprache

Die Wartungsgebühr deckt die in Ziffer 1. aufgeführte Bereitschaftsleistung; sie ist daher auch dann vollumfänglich geschuldet, wenn der Kunde während einer gewissen Periode keine konkreten Leistungen beansprucht.

8. Die für den Service-Vertrag genannten monatlichen Kosten sind auf Basis der Kosten für Löhne, Material und Fuhrpark zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses kalkuliert. Sie bleiben für die ersten 24 Monate fest. Der Betreuer behält sich bei Änderung dieser Kosten eine entsprechende Anpassung der Service-Sätze vor. Die Änderung wird dem Kunden mindestens 3 Monate vor Inkrafttreten mitgeteilt. Ist der Kunde mit der Änderung nicht einverstanden, kann er den Service-Vertrag mit einer Frist von 2 Monaten vor Inkrafttreten der Änderung kündigen.

9. Systemerweiterungen in Hard- und Software werden entsprechend des Liefer- bzw. Bereitstellungszeitpunktes mit einer Anpassung der Gebühr in den bestehenden Vertrag aufgenommen.

10. Änderungen und Ergänzungen des Service-Vertrages und sonstige diese Vereinbarungen betreffende Erklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

11. Sollten sich einzelne Regelungen als ungültig erweisen, so bleiben gleichwohl die übrigen Vereinbarungen in Kraft.

12. Geltung hat ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des internationalen Kaufrechts sowie der EU-Güterrichtlinien.

13. Soweit der Kunde Vollkaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, gilt für Leistungen beider Vertragspartner ausschließlich Dortmund als Gerichtsstand und Erfüllung.