

# ETL | Datenservice

## Leistungsbeschreibung Fullservice-Betreuung

(Stand: 01.05.2024)

ETL Datenservice GmbH

Widdersdorfer Straße 415

D-50993 Köln

- im Folgenden „Servicepartner“ genannt -

## INHALTSVERZEICHNIS

1.	Anwendungsbereich .....	3
2.	Überblick über Leistungen .....	3
2.1.	Erfasste Leistungen .....	3
2.2.	Nicht erfasste Leistungen .....	4
3.	Mit der Mietvergütung bzw. Fullservice-Vergütung abgegoltene Serviceleistungen.....	5
3.1.	Lieferung und Aufbau in Kanzlei.....	5
3.2.	Erstinstallation Betriebssystem.....	5
3.3.	Erstinstallation Software ETAX-Standard.....	6
3.4.	Erstinstallation – Exchange Postfach Migration .....	6
3.5.	Support (vor Ort, remote, telefonisch) für die Hard- und Software (inkl. Zubehör) .....	6
3.6.	Drucker-Installation je Arbeitsplatz .....	7
3.7.	Virens Scanner – ESET .....	7
3.8.	Updateservice Microsoft (Patchmanagement) .....	7
3.9.	Updateservice ETAX-Standard (Patchmanagement) .....	8
3.10.	Wartung der vom Servicepartner angemieteten oder mit Fullservice erworbenen Hardware ....	8
3.11.	Beratung zu neuer Hardware .....	8
3.12.	Datenschutzgerechte Entsorgung von Datenträgern .....	9
3.13.	SLA (Service-Level-Agreement) – Reaktionszeit .....	9
3.14.	SLA (Service-Level-Agreement) – Bearbeitung und Beseitigung von Störungen.....	10
3.15.	Ersatzgerät für defektes Gerät am Arbeitsplatz .....	11
3.16.	Hardwaregarantie (soweit vereinbart) .....	11
3.17.	Wiederherstellung von angemieteter Standardsoftware .....	11
4.	Leistungen gegen gesonderte Vergütung .....	11
4.1.	Änderungen .....	11
4.2.	Störungsanalyse und Beseitigung von Störungen und Schäden .....	11
4.3.	Durchführung von Serviceleistungen außerhalb der Servicezeiten .....	12
4.4.	Verbrauchsmaterialien und Betriebsmittel.....	12
4.5.	Störungsbeseitigungen Verkabelungen .....	12
4.6.	Fremdtechnik .....	12
5.	Mitwirkungsleistungen des Kunden .....	13
6.	Vergütung .....	13
6.1.	Leistungen gemäß Ziffer 3 (Abgeltung durch Mietvergütung bzw. Fullservice-Vergütung) .....	13
6.2.	Leistungen gemäß Ziffer 4 (gesonderte Vergütung) .....	14

## 1. Anwendungsbereich

Die Leistungsbeschreibung Fullservice-Betreuung ist Bestandteil des Mietvertrages bzw. des zum Kaufvertrag zugehörigen Servicevertrages („Fullservice“) zwischen den Parteien.

## 2. Überblick über Leistungen

### 2.1. Erfasste Leistungen

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist die Beschreibung der von dem Servicepartner für den Kunden nach dem Vertrag zu erbringenden entgeltlichen Leistungen und der vom Kunden zu erbringenden Mitwirkungsleistungen. Die Durchführung von Serviceleistungen an Mietmodellgeräten und Kaufgeräten mit Fullservice nebst Peripheriegeräten während der Dauer des Vertrages durch den Servicepartner richtet sich ausschließlich nach der vorliegenden Leistungsbeschreibung und den ergänzenden Allgemeinen Vertragsbedingungen zur Überlassung von Hardware und Software (Kaufmodell oder Mietmodell) und zur Erbringung von Serviceleistungen (AVB).

Der Servicepartner erbringt Serviceleistungen während der Servicezeiten, d.h. an allen Arbeitstagen zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr (MEZ bzw. MESZ). Arbeitstage sind die Wochentage von Montag bis Freitag außer den bundeseinheitlichen Feiertagen, Feiertagen nach dem Landesrecht von Nordrhein-Westfalen sowie dem 24. und 31. Dezember jeden Kalenderjahres. Die Hotline ist darüber hinaus auch an nicht bundeseinheitlichen Feiertagen zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr (MEZ bzw. MESZ) erreichbar.

Es sind zwei Gruppen von Serviceleistungen zu unterscheiden:

- Serviceleistungen, die durch die Vergütung – im Mietmodell – nach dem Mietvertrag bzw. – im Kaufmodell mit Fullservice – durch die Vergütung der Fullservice-Option mit abgegolten sind (Ziffer 4)
- Serviceleistungen, die der Servicepartner nur aufgrund einer gesonderten Vereinbarung und nur gegen gesonderte Vergütung erbringt (Ziffer 5)

Der Servicepartner erbringt Leistungen nur im vereinbarten Umfang und nur hinsichtlich der folgenden Komponenten und nur dann, wenn der Servicepartner sie dem Kunden überlassen hat:

- Software-Komponenten:
  - notwendige Softwarelizenzen für das Microsoft Betriebssystem
  - Microsoft Office-Paket
  - Updateverwaltung
  - Virenschutz
- Hardware-Komponenten:
  - Desktop-Rechner
  - Notebooks
  - Monitore
  - Peripheriegeräte wie Dockingstationen

Sind alle in der Kanzlei vorhandenen Arbeitsplätze im Mietmodell oder Kaufrechner mit Fullservice, so erweitert sich der Fullservice auch auf die folgenden Komponenten, sofern sie vom Servicepartner bezogen und eine Garantierweiterung beim Kauf nicht aktiv abgelehnt wurde:

- Server
- Laserdrucker
- Aktive Netzwerkkomponenten

## 2.2. Nicht erfasste Leistungen

Nicht erfasst sind Serviceleistungen für folgende Geräte:

- Geräte, die der Kunde nicht vom Servicepartner erhalten hat
- Telefongeräte, Telefonanlagen und Multifunktionsgeräte (z.B. Kopierer)
- Kaufrechner ohne Fullservice (d.h. Rechner, die der Kunde nicht gemietet, sondern gekauft hat ohne die Vereinbarung des Fullservice abzuschließen).
- Ferner umfasst der Vertrag keine Geräte mit einem Neupreis von bis zu 400 €, insbesondere keine Tastaturen, Mäuse und Notstromversorgungen (USV). Erwirbt der Kunde ein Gerät inkl. Garantierweiterung, wird dieses Gerät in den Fullservice einbezogen. Lehnt der Kunde die Garantierweiterung aktiv ab, wird für dieses Gerät kein Fullservice gewährt. Ausgenommen von der o.g. 400 €-Grenze sind Geräte, welche explizit mit Fullservice erworben wurden, wie z. B. Monitore.

Nicht erfasst ist die Erbringung von Serviceleistungen

- außerhalb der vereinbarten Servicezeiten,
- außerhalb des vereinbarten Aufstellungs-/Standorts (z.B. im Falle von Standortänderungen wie Umzügen, Umbauten, räumlichen Veränderungen mit neuen Anforderungen an die IT-Infrastruktur oder Neu-Verkabelungen),
- zur Reinigung und Pflege von Hardware (z.B. die Säuberung der äußeren Teile der Geräte),
- zur Beseitigung von Störungen an oder zur Lieferung oder Herstellung der Verkabelung für Netzwerke am Aufstellungs-/Standort von der Anschlussdose am Arbeitsplatz bis zum Patchfeld,
- zum Austausch von oder zur Beseitigung von Störungen an Verschleißteilen, Verbrauchsmaterialien, Betriebsmittel oder Zubehör (z.B. Akkus, Batterien, Maus, Tastatur, Kabel, Toner, Trommeln, Entwickler, mobile Datenträger),
- zur Änderung oder Erweiterung an der Hardware und Betriebssystemsoftware der Geräte, z.B. hinsichtlich bestimmter Leistungsmerkmale (z.B. Speicheraufrüstung),
- zur Beseitigung von Störungen in Anwendungsprogrammen,
- zur Wiederherstellung gelöschter Daten oder zur Berichtigung gelöschter Daten und
- zur Erstellung oder Änderung von Briefköpfen des Kunden.

Nicht erfasst ist vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen die Erbringung von Serviceleistungen zur Beseitigung von Störungen, soweit diese auf mindestens einem der folgenden Umstände beruhen:

- Bedienfehler des Nutzers
- Schadsoftware (z.B. Viren)
- höhere Gewalt

- Änderungen des Mietgegenstandes/Kaufgegenstandes durch den Kunden oder Dritte ohne Zustimmung des Servicepartners, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Störung auf derartigen Umständen nicht beruht, oder dass die Änderung auf einer fehlerhaften Weisung durch den Servicepartner oder auf einer sonstigen fehlerhaften Serviceleistung des Servicepartners beruht

Die vertraglichen Gewährleistungsrechte des Kunden werden dadurch weder ausgeschlossen noch eingeschränkt.

Im Falle des Bestehens einer Garantievereinbarung werden Garantieleistungen nur nach Maßgabe der Garantiebedingungen und bis zum Ablauf der Garantie erbracht. Insbesondere erfolgt kein Ersatz von Materialkosten von Austauschteilen nach Ablauf der Garantieverlängerung. Näheres regelt die Garantievereinbarung.

### 3. Mit der Mietvergütung bzw. Fullservice-Vergütung abgegoltene Serviceleistungen

Der Servicepartner führt folgende Serviceleistungen an Geräten während der vereinbarten Servicezeiten durch. Die Serviceleistungen sind mit der Mietvergütung/Fullservice-Vergütung abgegolten, soweit – wie unter Ziffer 3.1 in Bezug auf Kaufrechner mit Fullservice nichts Abweichendes angegeben oder vereinbart ist. Die Angaben zum Kaufmodell ohne Fullservice in der jeweiligen Tabelle (Spalte Kaufrechner) dienen lediglich zu Informationszwecken und beziehen sich auf Preise im Zeitpunkt des Vertragsschlusses.

#### 3.1. Lieferung und Aufbau in Kanzlei

Lieferung und Aufbau der Endgeräte am vereinbarten Kanzlei-Standort einschließlich der Anlage von maximal 2 User-Profilen je Endgerät.

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner	Art der Leistung	Bemerkung
Lieferung und Aufbau am Aufstellungsstandort	inklusive	295,00 €	295,00 €	einmalig	Alternativ nur Versand und Aufbau durch Kanzlei

#### 3.2. Erstinstallation Betriebssystem

Installation eines Betriebssystems gemäß dem im Zeitpunkt der Installation aktuellen ETL-Standard (im Zeitpunkt des Vertragsschlusses Microsoft Windows 11).

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner	Art der Leistung	Bemerkung
Erstinstallation Betriebssystem (Windows 11)	inklusive	inklusive	inklusive	einmalig	

### 3.3. Erstinstallation Software ETAX-Standard

Installation der ETAX Standard-Software gemäß ETLnet, Artikel: [Softwarestandard: Sonstige Software im Überblick.](#)

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner mit Betankung	Kaufrechner ohne Betankung	Art der Leistung
Erstinstallation Software ETAX-Standard	inklusive	inklusive	inklusive	nicht enthalten	einmalig

Die Installation der Software setzt eine ETAX-Lizenz voraus. Die ETAX-Lizenz ist nicht Bestandteil der Leistungen nach dem Vertrag. Der Kunde kann sie separat bestellen.

### 3.4. Erstinstallation – Exchange Postfach Migration

Erstinstallation eines Exchange-Postfachs, Migration des Postfachs (Bereitstellung von ETL-Exchange-Postfach als gesondert zu beauftragende Leistung)

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner	Art der Leistung
Erstinstallation – Exchange Postfach Migration (max. 1 Postfach je Gerät)	inklusive	inklusive	nicht enthalten (nach Aufwand)	einmalig
ETL-Exchange Postfach	3,90 €/Monat zzgl. einmaliger Lizenzgebühr (179 €)	3,90 €/Monat zzgl. einmaliger Lizenzgebühr (179 €)	6,99 €/Monat	monatlich

### 3.5. Support (vor Ort, remote, telefonisch) für die Hard- und Software (inkl. Zubehör)

Zu den Serviceleistungen gehören die nachfolgend vereinbarten Supportleistungen für die Instandsetzung (Störungsanalyse und Störungsbeseitigung) aller geräteseitigen Störungen.

Darin enthalten sind alle für den Betrieb notwendigen Vorort-Dienstleistungen, Hotline-Unterstützungen, Anfahrten und Versandkosten. Außerdem sind die Materialkosten enthalten, sofern der Kunde die Geräte über den Servicepartner und aufgrund des Mietmodells oder Kaufmodells (während der Herstellergarantie) mit Fullservice bezogen hat.

Der Servicepartner erbringt Leistungen zur Instandsetzung mit der Zielsetzung einer unverzüglichen Störungsbeseitigung nach seiner Wahl am vereinbarten Aufstellungsort der Geräte oder durch Fernbetreuung telefonisch bzw. mittels Remote-Zugriff.

Auf Verlangen übersendet der Kunde dem Servicepartner das defekte Gerät (Hol-/Bring-Service) zur Störungsbeseitigung.

Störungen sind vom Auftraggeber unter Angabe der für deren Beseitigung zweckdienlichen Informationen zu melden. Die Reaktion auf eingehende Störungsmeldungen – Telefon oder E-Mail - erfolgt während der Servicezeiten.

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner	Art der Leistung
Support (vor Ort, remote, telefonisch) für die Hard- und Software, inkl. Zubehör	inklusive	inklusive	nicht enthalten (nach Aufwand)	monatlich

Der Servicepartner ist nicht zur Erbringung von Serviceleistungen verpflichtet, soweit die Störung nicht auf einer Nutzung des Geräts zum bestimmungsgemäßen Gebrauch beruht oder auch soweit die Serviceleistung aus anderen Fällen nicht vereinbart ist, etwa in den unter Ziffer 2.2 vereinbarten Fällen.

### 3.6. Drucker-Installation je Arbeitsplatz

Einrichtung von bis zu 3 Druckertreibern je Miet- bzw. Kauf-Endgerät (d.h. Arbeitsplatz).

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner	Art der Leistung	Bemerkung
Drucker-Installation je Arbeitsplatz	inklusive (siehe Bemerkung)	inklusive (siehe Bemerkung)	nicht enthalten (nach Aufwand)	einmalig	Einrichtung von bis zu 3 Druckertreibern je Endgerät

### 3.7. Virens Scanner – ESET

Ausstattung des jeweiligen Endgeräts mit einem Virens Scanner und Verwaltung innerhalb einer zentralen Virus-Management-Konsole, ferner Ausstattung des Endgeräts gemäß Herstellerzyklen mit aktuellen Viren-Pattern und Viren-Scan-Modulen.

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner	Art der Leistung
Virens Scanner - ESET	inklusive	inklusive	inklusive	monatlich/laufend

### 3.8. Updateservice Microsoft (Patchmanagement)

Updateservice für das installierte Microsoft Betriebssystem und für die installierte Microsoft Office Version des jeweiligen Endgerätes; Bereitstellung des Updates im Rahmen des Update-Prozesses spätestens 4 Wochen nach dem Zeitpunkt der Bereitstellung durch den Hersteller (Erscheinungsdatum).

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner mit Betankung	Kaufrechner ohne Betankung	Art der Leistung
Updateservice Microsoft (Patchmanagement)	inklusive	inklusive	nicht enthalten (nach Aufwand)	nicht enthalten (nach Aufwand)	laufend

### 3.9. Updateservice ETAX-Standard (Patchmanagement)

Updateservice für die installierte ETAX Standard-Software gemäß der aktuellen Software Liste laut ETLnet Artikel „Softwarestandard: Sonstige Software im Überblick“ (Voraussetzung: gültige ETAX Lizenz des Kunden).

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner mit Betankung	Kaufrechner ohne Betankung	Art der Leistung
Updateservice ETAX-Standard (Patchmanagement)	inklusive	inklusive	nicht enthalten (nach Aufwand)	nicht enthalten (nach Aufwand)	laufend

### 3.10. Wartung der vom Servicepartner angemieteten oder mit Fullservice erworbenen Hardware

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner	Art der Leistung
Wartung Hardware	inklusive	inklusive	nicht enthalten	laufend

Sind alle vorhandenen Arbeitsplätze im Mietmodell oder Kaufrechner mit Fullservice, hat der Kunde alle 1½ Jahre das Recht auf eine vorbeugende Wartung. Dabei werden die vom Servicepartner bezogenen Geräte (Server, USV, Mietrechner, Kaufrechner mit Fullservice, Laserdrucker, Scanner, aktive Netzwerkkomponenten) nach Maßgabe des Servicepartners geprüft bzw. gewartet. Des Weiteren erfolgt eine Überprüfung der Datensicherung durch einen testweisen Restore.

### 3.11. Beratung zu neuer Hardware

Beratung zur angemieteten oder mit Fullservice erworbenen Hardware sowie in Bezug auf bedarfsgerechte Erweiterungen und Einsatzszenarien von Hardwarekomponenten.

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner	Art der Leistung
Beratung zu neuer Hardware	inklusive	inklusive	nicht enthalten (nach Aufwand)	einmalig

Sind alle vorhandenen Arbeitsplätze im Mietmodell oder Kaufrechner mit Fullservice, erfolgt eine technische Beratung generell kostenlos, auch im Zusammenhang mit Umzügen, Kanzlei-Trennungen, -Zusammenlegungen oder -Erweiterungen.

### 3.12. Datenschutzgerechte Entsorgung von Datenträgern

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner	Art der Leistung	Bemerkung
Datenschutzgerechte Entsorgung von Datenträgern	inklusive	inklusive	250,00 €	einmalig	Entsorgung unter Beachtung der Vorgaben der DS-GVO, der berufsrechtlichen Regelungen und von § 203 StGB

Der Kunde ist datenschutzrechtlich Verantwortlicher in Bezug auf die Entsorgung von Datenträgern in der angemieteten Hardware. Der Servicepartner bietet dem Kunden die datenschutzgerechte Entsorgung an. Soweit der Kunde den Servicepartner damit nicht beauftragt, wird der Kunde anderweitig für eine datenschutzgerechte Entsorgung sorgen.

### 3.13. SLA (Service-Level-Agreement) – Reaktionszeit

Der Kunde ist berechtigt, Anfragen zu Serviceleistungen des Servicepartners (einschließlich der Meldung von Störungen samt Anfragen zu deren Beseitigung) über die vereinbarten Wege (z.B. an eine bestimmte E-Mail-Adresse des Servicepartners) durch die vereinbarten Ansprechpartner des Kunden zu melden.

Der Zugang erfolgt bei einem Eingang innerhalb der Servicezeit mit Erfassung der Meldung im Ticket-System und bei einem Eingang der Meldung außerhalb der Servicezeit Erfassung der Meldung im Ticket-System nach Beginn der nächsten Servicezeit.

Anfragen des Kunden zu Serviceleistungen des Servicepartners werden innerhalb der vereinbarten Servicezeiten bearbeitet.

Der Servicepartner ist auf die Meldung einer Störung durch den Kunden innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit zu einer Reaktion verpflichtet. Die Reaktionszeit beginnt mit Erfassung der Meldung im Ticket-System und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Erfassung der Meldung im Ticket-System nach Beginn der nächsten Servicezeit. Eine Reaktion im Sinne von Satz 1 liegt bereits vor, wenn der Servicepartner mit der Bestandsaufnahme zur Bearbeitung der Service-Anfrage begonnen hat.

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner	Art der Leistung	Bemerkung
SLA (Service-Level-Agreement) – Reaktionszeit	bis zu 6 Stunden	bis zu 6 Stunden	bis zu 24 Stunden	laufend	in der Servicezeit (an Arbeitstagen zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr)

### 3.14. SLA (Service-Level-Agreement) – Bearbeitung und Beseitigung von Störungen

Der Servicepartner unternimmt wirtschaftlich angemessene und zumutbare Maßnahmen mit dem Ziel,

- gemeldete Störungen innerhalb der in der nachfolgenden Tabelle für das Mietmodell bzw. Kaufmodell mit Fullservice vereinbarten Frist zu bearbeiten und
- Störungen zu beseitigen.

Die Frist zur Bearbeitung der Störungsmeldung beginnt mit der Erfassung der Service-Anfrage zu der Störung im Ticket-System innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Frist mit Erfassung der Service-Anfrage nach Beginn der nächsten Servicezeit.

Die Frist zur Bearbeitung ist gewahrt, wenn der Servicepartner innerhalb der Frist eine Lösung, eine Behelfslösung oder einen Aktionsplan für die Beseitigung der Störung bereitstellt.

Soweit der Servicepartner dem Kunden einen Aktionsplan für die Beseitigung einer Störung bereitstellt, soll dieser Aktionsplan - soweit möglich und angemessen - Beschreibungen hinsichtlich folgender Punkte enthalten: Status des Lösungsprozesses, die nächsten Schritte, die von dem Servicepartner geplant sind, erforderliche Mitwirkung des Kunden.

Die Frist zur Bearbeitung gilt nur, soweit eine Bearbeitung oder auch Beseitigung der Störung mittels Fernwartung möglich ist.

Ist eine Bearbeitung oder Beseitigung der Störung mittels Fernwartung nicht möglich oder nicht erfolgsversprechend, ist der Servicepartner berechtigt, die Bearbeitung oder Beseitigung der Störung am jeweiligen Aufstellungs-/Standort bei dem Kunden vorzunehmen.

Um das Verfahren zur Bearbeitung und Beseitigung der Störung abzuschließen, ist der Servicepartner berechtigt, den Kunden zur schriftlichen Mitteilung aufzufordern, ob die von dem Kunden gemeldete Störung nicht mehr feststellbar ist. Der Kunde wird innerhalb von fünf Kalendertagen nach Zugang dieser Mitteilung dem Servicepartner schriftlich mitteilen, ob die von ihm gemeldete Störung nicht mehr feststellbar ist.

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner	Art der Leistung	Bemerkung
SLA (Service-Level-Agreement) – Bearbeitung einer Störung	Ziel: 48 Stunden	Ziel: 48 Stunden	nicht enthalten (nach Aufwand)	laufend	in der Servicezeit (an Arbeitstagen zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr)

### 3.15. Ersatzgerät für defektes Gerät am Arbeitsplatz

Ist eine Störungsbeseitigung technisch nicht möglich oder wirtschaftlich nicht zumutbar oder angemessen, so tauscht der Servicepartner das defekte Gerät gegen eine vergleichbare Hardware aus. Ein solcher Austausch ist – ungeachtet der Laufzeit des Vertrages – nur innerhalb der ersten 60 Monate nach Mietbeginn bzw. Erwerb des Kaufrechners mit Fullservice des Gerätes zulässig.

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner	Art der Leistung	Bemerkung
Ersatzgerät für defektes Gerät am Arbeitsplatz	inklusive	inklusive	nicht enthalten	laufend	Ersatzgerät bei Komplettausfall

### 3.16. Hardwaregarantie (soweit vereinbart)

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner	Art der Leistung	Bemerkung
Hardwaregarantie	5 Jahre	5 Jahre	5 Jahre	laufend	Vor-Ort Garantie vom Hersteller

### 3.17. Wiederherstellung von angemieteter Standardsoftware

Leistung	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Kaufrechner	Art der Leistung
Wiederherstellung von angemieteter Standard-Software	inklusive	inklusive	nicht enthalten (nach Aufwand)	laufend

## 4. Leistungen gegen gesonderte Vergütung

Nachfolgende Leistungen erbringt der Servicepartner während der Servicezeiten aufgrund gesonderter Vereinbarung mit dem Kunden gegen gesonderte Vergütung.

### 4.1. Änderungen

Änderungen und Erweiterungen an der Hardware und Betriebssystemsoftware, z.B. hinsichtlich bestimmter Leistungsmerkmale (z.B. nachträglicher Einbau einer zusätzlichen Festplatte oder Speichererweiterungen).

### 4.2. Störungsanalyse und Beseitigung von Störungen und Schäden

Störungsanalyse und Beseitigung von Störungen und Schäden an den Geräten innerhalb angemessener Frist, die ihre Ursache nicht in der Funktionsweise des Gerätes selbst haben.

Hierzu zählen z.B. Störungen und Schäden, die auf einem der folgenden Umstände beruhen:

- Bedienfehler des Nutzers
- Schadsoftware (z.B. Viren)
- höhere Gewalt
- Änderungen des Mietgegenstandes bzw. des Kaufgegenstandes mit Fullservice durch den Kunden oder Dritte ohne Zustimmung des Servicepartners, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Störung auf derartigen Umständen nicht beruht, oder die Änderung beruht auf einer fehlerhaften Weisung durch den Servicepartner oder auf einer sonstigen fehlerhaften Serviceleistung des Servicepartners
- Nichtbeachtung der Installationsbedingungen des Lieferanten bzw. Geräteherstellers oder der allgemein üblichen Installations- und Betriebsrichtlinien von Mietmodellgeräten bzw. Kaufgeräten mit Fullservice
- unsachgemäßer Transport
- Verschmutzungen, die ihre Ursache außerhalb der Geräte haben
- Verwendung von Betriebsmitteln und Verbrauchsmaterialien, die nicht den Spezifikationen des Lieferanten oder Geräteherstellers entsprechen
- Störungen und Schäden angeschlossener Geräte, die nicht von der Hardware-Leistungsbeschreibung umfasst sind

#### 4.3. Durchführung von Serviceleistungen außerhalb der Servicezeiten

Durchführungen von Serviceleistungen außerhalb der Servicezeiten werden gemäß den jeweils hierfür vereinbarten Stundensätzen verrechnet (siehe zu den im Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Stundensätzen Ziffer 6.2, Zeilen 3 bis 5).

#### 4.4. Verbrauchsmaterialien und Betriebsmittel

Lieferung und/oder Einbau von Verbrauchsmaterialien und Betriebsmitteln wie z.B. Farbbänder, magnetische Datenträger, Speicherbausteine (RAM, ROM), Drucketiketten, Druckköpfe, Fixier-, Trommel- und Entwicklereinheiten, Ozonfilter bei Laserdruckern und Toner, Abdeckscheiben bei Scannern, Maus und Zubehör, Kabel, Tastatur und Abdeckhauben sowie Lieferung und/oder Einbau von Batterien und Akkus.

#### 4.5. Störungsbeseitigungen Verkabelungen

Störungsbeseitigung an oder Lieferung oder Herstellung der Verkabelung für Netzwerke am Aufstellungsstandort von der Anschlussdose am Arbeitsplatz bis zum Patchfeld.

#### 4.6. Fremdtechnik

Die Einrichtung von Fremdtechnik wird nach Aufwand, d.h. nach Arbeitszeit und Anfahrkilometer vom nächsten Servicestützpunkt, abgerechnet und kann nicht mit Leistungen, welche von der Leistungsbeschreibung für Serviceleistungen nach Ziffer 3 umfasst sind, kombiniert werden. Zur Klarstellung: Eine Verpflichtung des Servicepartners zur Einbindung von Fremdtechnik besteht nicht.

Werden Peripheriegeräte an die vom Servicepartner angemieteten Geräte angeschlossen, so wird der Servicepartner nach gesonderter Beauftragung im Falle von Störungen der Peripheriegeräte – soweit erforderlich – in angemessenem Umfang an der Suche nach der Störungsursache mitwirken.

## 5. Mitwirkungsleistungen des Kunden

Der Kunde erbringt die – z.B. im Hauptvertrag oder in den Allgemeinen Vertragsbedingungen zur Überlassung von Hardware und Software (Kaufmodell oder Mietmodell) und zur Erbringung von Serviceleistungen – vertraglich vereinbarten und auch im Übrigen sämtliche erforderliche Mitwirkungsleistungen. Zu den Mitwirkungsleistungen des Kunden gehören folgende Leistungen:

- Der Kunde hat jede Störung unverzüglich per Telefon oder per E-Mail dem Servicepartner mitzuteilen.
- Der Kunde wird dem Servicepartner zur Vornahme von Leistungen nach diesen Bedingungen ohne Wartezeit ungehinderten Zugang zu den Geräten verschaffen.
- Der Kunde wird vor der Durchführung von Arbeiten des Servicepartners eine gesonderte Datensicherung vornehmen.
- Der Kunde erhält die Arbeitsumgebung der Geräte, die in dieser Leistungsbeschreibung einbezogen sind und bei Erwerb nach den Vorgaben des Lieferanten oder Herstellers herzurichten waren, aufrecht.
- Der Kunde trifft geeignete Maßnahmen für den Fall, dass die Geräte nicht störungsfrei arbeiten oder Leistungen vom Lieferanten nicht vereinbarungsgemäß ausgeführt werden, und zwar insbesondere durch Ausweichverfahren, Datensicherung, fortlaufende Überprüfung der Ergebnisse, Störungsdiagnose und detaillierte Beschreibung des Störungsbildes. Daten müssen aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Umfang rekonstruiert werden können.
- Auf Anforderung des Servicepartners stellt der Kunde bei der Vertragserfüllung Lagerraum, Daten- und Telekommunikationseinrichtungen und das aus Gründen des Unfallschutzes erforderliche Personal unentgeltlich zur Verfügung. Leitungskosten trägt der Kunde.
- Der Kunde wirkt insbesondere bei der Spezifikation von Leistungen und bei Tests mit. Der Kunde ermöglicht dem Lieferanten Zugang zum Liefergegenstand mittels Datenfernübertragung, soweit dies für den Kunden zumutbar ist.
- Der Kunde wird zusammen mit den Geräten nur Datenträger, Zubehör, Betriebs- und Verbrauchsmaterial verwenden, die dem geforderten Qualitätsniveau des Geräteherstellers entsprechen.
- Der Kunde benennt einen sachkundigen Mitarbeiter, der zur Durchführung des Vertrages erforderliche Auskünfte erteilt und als Ansprechpartner für den Servicepartner dient.

## 6. Vergütung

### 6.1. Leistungen gemäß Ziffer 3 (Abgeltung durch Mietvergütung bzw. Fullservice-Vergütung)

Der Kunde zahlt dem Servicepartner die vereinbarte Mietvergütung bzw. Fullservice-Vergütung.

Mit der Mietvergütung bzw. Fullservice-Vergütung sind die für die Erbringung der Serviceleistungen i.S.v. Ziffer 3 erforderlichen Wegezeiten, Transport- und Reisekosten sowie Zeit- und Materialaufwände abgegolten. Ausgeschlossen hiervon sind Materialaufwände für Geräte, welche sich außerhalb der erworbenen Herstellergarantie befinden.

Für Anfahrten zur Erbringung von Serviceleistungen i.S.v. Ziffer 3, die auf Aufforderung des Kunden hin erfolgt sind, ohne dass der Servicepartner hierzu verpflichtet gewesen wäre, berechnet der Servicepartner eine Wegepauschale nach der jeweils im Zeitpunkt der

Kosten Techniker je Stunde	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Ohne Mietmodell oder Fullservice
Während der Servicezeiten	100,00 €	100,00 €	120,00 €
An Arbeitstagen nach 18:00 Uhr	125,00 €	125,00 €	145,00 €
Samstag ganztägig	125,00 €	125,00 €	145,00 €
Sonntag / Feiertage (bundeseinheitlich und NRW) / 24.12. / 31.12. ganztägig	155,00 €	155,00 €	175,00 €

Aufforderung des Kunden aktuellen Preisliste des Servicepartners. Darin enthalten sind die Anfahrtzeit und die Fahrzeugkosten. Die Pauschale beträgt im Zeitpunkt des Vertragsschlusses 55,00 EUR.

Es gelten die Bestimmungen des Hauptvertrages und im Übrigen der Allgemeine Vertragsbedingungen zur Überlassung von Hardware und Software (Kaufmodell oder Mietmodell) und zur Erbringung von Serviceleistungen.

## 6.2. Leistungen gemäß Ziffer 4 (gesonderte Vergütung)

Der Kunde zahlt dem Servicepartner die für die jeweilige Serviceleistung i.S.v. Ziffer 4 vereinbarte Vergütung.

Soweit die Höhe der Vergütung nicht ausdrücklich vereinbart ist, bestimmt sich die Höhe der Vergütung nach Zeitaufwand. Es gelten die jeweils im Zeitpunkt des Angebots des Servicepartners aktuellen Preise des Servicepartners.

Im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gelten im Falle der Abrechnung nach Zeitaufwand die folgenden Stundensätze. Die Angaben zum Kaufmodell in der jeweiligen Tabelle (Spalte „Ohne Mietmodell oder Fullservice“) dienen lediglich zu Informationszwecken.

Kosten Hotline/Fernwartung je 15 min.	Mietmodell	Kaufrechner mit Fullservice	Ohne Mietmodell oder Fullservice
Während der Servicezeiten	23,00	23,00 €	35,00 €

Der Kunde erstattet dem Servicepartner zudem sämtliche Aufwendungen, die vereinbart sind oder auch die der Servicepartner den Umständen nach für erforderlich halten dürfte, z.B. Datenträger, Betriebs- und Verbrauchsmaterial.

Für Anfahrten zur Erbringung von Serviceleistungen i.S.v. Ziffer 4 berechnet der Servicepartner eine Wegebpauschale nach der jeweils im Zeitpunkt des Angebots des Servicepartners aktuellen Preisliste des Servicepartners. Darin enthalten sind die Anfahrtzeit und die Fahrzeugkosten. Die Pauschale beträgt im Zeitpunkt des Vertragsschlusses 55,00 EUR.

Es gelten die Bestimmungen des Hauptvertrages und im Übrigen der Allgemeinen Vertragsbedingungen zur Überlassung von Hardware und Software (Kaufmodell oder Mietmodell) und zur Erbringung von Serviceleistungen.

\*\*\*\*\*