

Wartungsschein über Service für NetApp Systeme

Vertrags Nr.:



Sie erreichen uns gemäß Ihrem vereinbarten Service Level unter:

Anders & Rodewyk GmbH

Tel.: 05 11 / 968 41 - 0

Brüsseler Str. 1

Fax: 05 11 / 968 41 - 41

30539 Hannover

E-Mail: Support@ar-hannover.de

Werktags von 8:00 bis 17:00

Tel. Nr.: 05 11 / 968 41 - 0

Bereitschaftstelefonnummer für

Tel. Nr.: 0511 – XXX XXX

die übrigen Zeiten

Störungsmeldungen müssen telefonisch erfolgen!

Kundeninformationen

Firma

Straße

Ort

Ansprechpartner

Telefon

	Service Level	Bemerkung
<input type="checkbox"/>	Next Business Day Service (NBD): Bei Störungsmeldung erfolgt die Reaktion spätestens am nächsten Arbeitstag.	
<input type="checkbox"/>	5*9*4 Service: Bei Störungsmeldung erfolgt die Reaktion (werktags 8:00 bis 17:00) innerhalb von 4 Stunden.	
<input type="checkbox"/>	7*24*4 Service: Bei Störungsmeldung erfolgt die Reaktion innerhalb von 4 Stunden.	
<input type="checkbox"/>	7*24*2 Service: Bei Störungsmeldung erfolgt die Reaktion innerhalb von 2 Stunden.	

Bestandsliste

Lfd Nr.	Gerätetyp	Ausstattung	S/N	Erfüllungsort	Servicedauer
1					-
2					-
3					-
4					-
5					-
6					-

Es gelten die umseitig beschriebenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Service für NetApp Systeme der Anders & Rodewyk GmbH.
Erst nach Rücksendung des unterschriebenen Wartungsscheins wird der Support aktiviert.

.....,den

Hannover, den

.....
Stempel / Unterschrift Auftraggeber

.....
Stempel / Unterschrift A&R

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Service für NetApp Systeme der Anders & Rodewyk GmbH

Vertragsbedingungen

1. Definitionen

1.1. Reaktionszeit

Zeitraum nach Qualifizierung der Störungsmeldung, innerhalb dessen ein Servicetechniker der Anders & Rodewyk GmbH die Instandsetzung der Hardware vor Ort beginnt.

1.2. Wiederherstellung

Zeitraum, innerhalb dessen die Anders & Rodewyk GmbH die wesentlichen Grundfunktionalitäten der Hardware in betriebsbereiten Zustand versetzt.

2. Vertragsgegenstand

Gegenstand dieses Vertrages ist die Behebung von Hardware Störungen gemäß dem vorstehend vereinbarten Service Level. Die unter Service stehenden Systeme sind in der Bestandsliste aufgeführt.

Neben der Beseitigung von Hardware Fehlern ist die Behebung von Konfigurationsproblemen und Fehlerbeseitigung per Telefon oder Internet, bzw. E-Mail Gegenstand des Vertrages.

3. Vertragsleistungen (Verpflichtungen des Auftragnehmers)

- a) Die Serviceleistungen umfassen die Instandsetzung von Hardware. Für NBD- und 5*9*4-Service ist die Voraussetzung für eine Reaktion innerhalb der im Service Level definierten Zeit, dass die Störungsmeldung telefonisch zwischen 8:00 und 14:00 Uhr, montags bis freitags, außer an gesetzlichen Feiertagen, eingeht. Störungsmeldungen, die nach 14:00 Uhr eingeht, werden jeweils am nächsten Werktag ab 8:00 Uhr qualifiziert.
- a) Die Supporthotline ist montags bis freitags, außer an Feiertagen von 8:00 bis 17:00 Uhr besetzt. Für Service Level Vereinbarungen außerhalb dieser Zeiten steht eine separate Bereitschaftstelefonnummer zur Verfügung. Ein Anspruch auf Nutzung der Bereitschaftstelefonnummer ist ausschließlich zulässig, wenn der Servicelevel 7*24 vereinbart wurde. Sämtliche Kosten, die durch einen Missbrauch entstehen, werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.
- b) Die Anders & Rodewyk GmbH wird die Betriebsbereitschaft wiederherstellen, indem fehlerhafte Systeme oder Systemkomponenten entweder instand gesetzt oder ausgetauscht werden. Ausgetauschte Teile erhält die Anders & Rodewyk GmbH.
- c) Die Erledigung der Servicefälle wird durch unterschiedliche Servicefallprioritäten gesteuert. Dies ist im Abschnitt „Servicefallprioritäten und Eskalationsschema“ festgehalten.
- d) Mit dem Servicepreis sind diese Leistungen abgegolten.

4. Gesondert berechnete Leistungen

Folgende Leistungen sind nicht Vertragsbestandteil und werden zu den jeweils geltenden Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen gesondert nach Aufwand abgerechnet.

- a. Beseitigung von Fehlern, die auf Nichteinhaltung von Installations- und Bedienungsvorschriften, Spezifikationen oder unsachgemäßer Verwendung der Hardware beruhen oder auf äußere Einflüsse (z. B. Luftverunreinigung, Dampf, Feuchtigkeit, Erschütterungen, Hitze) zurückzuführen sind.
- b. Beseitigung von Fehlern, die auf Änderungen der Hardware beruhen, denen die Anders & Rodewyk GmbH nicht zugestimmt hat oder die auf nicht von der Anders & Rodewyk GmbH vorgenommene Eingriffe zurückzuführen sind.
- c. Beseitigung von Fehlern, die ihren Ursprung außerhalb des Vertragsgegenstandes haben (z. B. Blitz, Überspannung, Magnetfelder, äußere Einwirkungen).
- d. Lieferung und/oder Installation von Firmware und Software-Updates, insofern sie nicht zur Störungsbeseitigung notwendig sind. .
- e. Leitungsnetzarbeiten
- f. Analyse und Beseitigung von Fehlersituationen, die nicht ursächlich auf die gelieferte Hardware zurückzuführen ist.

5. Servicefallprioritäten und Eskalationsschema

a) Servicefallprioritäten

Folgende vier Prioritätsstufen sind für Servicefälle festgelegt.

- a) **Priorität 1 – Systemstillstand**
Ein System ist ausgefallen, fällt sporadisch aus oder weist einen hohen Leistungsabfall auf, so dass die *Geschäftsabläufe erheblich gestört* sind.
- b) **Priorität 2 – eingeschränkte Leistung**
Ein System fällt in Einzelfällen oder sporadisch aus oder weist einen hohen Leistungsabfall auf, so dass *die Geschäftsabläufe gestört sind*.
- c) **Priorität 3 – Bedarf der Aufmerksamkeit**
Ein System zeigt eine Störung oder eine Anomalie auf, welche *geringe oder keine* Beeinträchtigung des Geschäftsablaufs nach sich zieht.

- d) **Priorität 4 - Information**
Reguläre Anfragen, Informationen über Installation, Konfiguration, Einsatz und Wartung Systeme betreffend. Eingeschlossen sind administrative Anfragen und Information über RMA. Es besteht keine Beeinträchtigung der produktiven Systeme oder der Geschäftsabläufe.

6. Verpflichtungen des Auftraggebers

- b) Störungen sind der Service-Hotline der Anders & Rodewyk GmbH unverzüglich mitzuteilen.
- c) Der Auftraggeber ermöglicht der Anders & Rodewyk GmbH den Zugang zu der Hardware und wird der Anders & Rodewyk GmbH alle erforderlichen Informationen und Einrichtungen, die für die Serviceleistung notwendig sind, zur Verfügung stellen.
- d) Reparaturmaßnahmen durch den Auftraggeber oder Dritte sind nur mit Zustimmung der Anders & Rodewyk GmbH zulässig.
- e) Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass Anweisungen, die in der Dokumentation und deren etwaigen Aktualisierungen festgehalten sind, befolgt werden.
- f) Der Auftraggeber stimmt an Befragungen zu den Serviceleistungen des ASP Vertrages teilzunehmen, die von NetApp oder einem von NetApp beauftragten Unternehmen durchgeführt werden.
- g) Änderungen an der Hardware, Firmware oder Software sind mit der Anders & Rodewyk GmbH im Vorfeld abzustimmen. Ihre Aufnahme in den Servicevertrag bedarf der Zustimmung der Anders & Rodewyk GmbH.
- h) Der Auftraggeber stimmt Anders & Rodewyk zu, bei Bedarf auf einen entsprechenden Release-Stand zu aktualisieren, damit alle Supportanforderungen erfüllt werden können.
- i) Auftraggeber trägt selbst Verantwortung für eine ordnungsgemäße Datensicherung. Er stellt sicher, dass vor einem Technikeinsatz eine aktuelle Sicherung der Daten der betroffenen Systeme vorliegt, da Anders & Rodewyk keine Haftung für etwaigen Datenverlust übernimmt.

7. Preise und Zahlungsbedingungen

- a) Die Servicegebühr für die unter diesem Vertrag von der Anders & Rodewyk GmbH zu erbringenden Serviceleistungen ergibt sich aus dem Service Level, der Bestandsliste und dem Erfüllungsort.
- b) Die Preise enthalten keine Umsatzsteuer. Diese wird zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gemäß den gesetzlichen Vorschriften zusätzlich in Rechnung gestellt.
- c) Die Servicegebühr ist das Entgelt für den festgelegten Service Level. Bei einer Servicetätigkeit außerhalb der im Service Level genannten Servicezeit und/oder des Vertragsgegenstands hat der Auftraggeber die Kosten für Reise- und Arbeitszeit, Arbeitsmaterial nebst allen Nebenkosten gesondert zu tragen. Es gilt der hierfür gültige Stundensatz der Anders & Rodewyk GmbH.
- d) Die Servicegebühren zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer sind für den vereinbarten Berechnungszeitraum im Voraus zu zahlen.
- e) Es gelten die mit dem Auftraggeber vereinbarten Liefer- und Zahlungsbedingungen.
- f) Der Auftraggeber kann nur mit schriftlich anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen gegen fällige Forderungen von Anders & Rodewyk GmbH aufrechnen.
- g) Kommt der Auftraggeber seinen Obliegenheiten nicht nach, ruht insoweit und unbeschadet etwaigen weitergehenden Rechts die Verpflichtung der Anders & Rodewyk GmbH zur Erbringung der vereinbarten Serviceleistungen.

8. Gewährleistung / Haftung

- a) Anders & Rodewyk GmbH leistet Gewähr nur durch kostenlose Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Für die vereinbarten Serviceleistungen gilt die im Kaufvertrag vereinbarte Servicedauer. Für die ausgetauschten Serviceteile gilt die gesetzliche Gewährleistung.
- b) Die Mängelrüge hat schriftlich zu erfolgen. Offensichtliche Mängel sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 3 Tagen, geltend zu machen.
- c) Die Gewährleistung erfolgt nach Wahl von Anders & Rodewyk durch Nachbesserung oder Austausch des betroffenen Serviceteils.
- d) Ausgetauschte Serviceteile gehen in das Eigentum der Anders & Rodewyk GmbH über.
- e) Der Auftraggeber hat ausgetauschte Serviceteile innerhalb von 5 Kalendertagen an Anders & Rodewyk zu übergeben. Im Regelfall sind die ausgetauschten Teile dem Servicetechniker direkt auszuhändigen. Sollten die ausgetauschten Serviceteile verspätet oder gar nicht an Anders & Rodewyk zurückgegeben werden, so stellt Anders & Rodewyk dem Auftraggeber die Austauschteile in Rechnung. Eine Ausnahme bilden hier nur die Non-Returnable-Disks Option.

- f) Das Recht des Auftraggebers, Ansprüche aus Mängeln geltend zu machen, verjährt in allen Fällen vom Zeitpunkt der Rüge an in 3 Monaten, jedoch nicht vor Ablauf der ursprünglichen Gewährleistungsfrist. Wird innerhalb dieser Frist keine Einigung erzielt, so können Auftragnehmer und Auftraggeber eine Verlängerung dieser Verjährungsfrist vereinbaren.
- g) Weitere Ansprüche des Auftraggebers gegen den Auftragnehmer und dessen Erfüllungsgehilfen, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen, insbesondere ein Ersatz von Schäden, die nicht an den Serviceteilen selbst entstanden sind, Ersatz von Aufwendungen oder Schadenersatz wegen Mangelfolgeschäden, entgangenem Gewinn aus Verschulden bei Vertragsschluss, Datenverlust, Eigentumsverletzung, aus fahrlässig begangener unerlaubter Handlung oder aus positiver Vertragsverletzung sind ausgeschlossen.
- h) Dies gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder des Fehlens zugesicherter Eigenschaften zwingend gehaftet wird.

9. Vertragsdauer / Erfüllungsort

Die Einzelaufzeiten und der Erfüllungsort der Serviceleistungen sind dem Wartungsschein zu entnehmen.

10. Überlassung an Dritte

Überlässt der Auftraggeber die Hardware einem Dritten, so bleiben seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag bestehen, es sei denn, dass der Dritte mit Zustimmung der Anders & Rodewyk GmbH in diesen Vertrag eintritt.

11. Geheimhaltung

Unterlagen, Kenntnisse und Erfahrungen, die sich die Vertragsparteien zugänglich gemacht haben, dürfen ausschließlich für Zwecke dieses Vertrages verwendet werden.

12. Allgemeines

- a) Alle zusätzlichen Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch die Anders & Rodewyk GmbH.
- b) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so bleiben die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. In diesem Fall werden die Vertragsparteien die unwirksame Bestimmung durch eine rechtliche wirksame ersetzen, die dem angestrebten wirtschaftlichen Erfolg möglichst Nahe kommt.
- c) Der Wartungsschein ist Bestandteil dieses Vertrages.
- d) Als Gerichtsstand wird Hannover vereinbart, sofern der Auftraggeber Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögens ist.

13. Datenschutz

Die im Zusammenhang mit dem Abschluss und der Abwicklung dieses Vertrages stehenden personenbezogenen Daten werden unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen bei der Anders & Rodewyk GmbH verarbeitet

Anders & Rodewyk übernimmt keinerlei Verantwortung für die im Rahmen eines Festplattenaustausches übergebenen Datenfragmente. Mit der Übergabe an Anders & Rodewyk stimmt der Auftragnehmer zu, dass die auf den Festplatten enthaltenen Datenfragmente ohne besondere Vorkehrungen gelöscht werden.

Sollten die Festplatten vom Auftraggeber nicht freigegeben werden, so werden die ausgetauschten Festplatten in voller Höhe dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

Sollen die Festplatten aufgrund von Datensicherheitsbestimmungen in keinem Fall weder an den Hersteller noch an Anders & Rodewyk gesendet werden dürfen, so besteht die Möglichkeit „Non-Returnable Disk Option“ zu erwerben. In diesem Fall verlassen nach Ausfall einer Disk die defekten Platten nicht das Unternehmen.

14. Sonstige Leistungen

a) NetApp NOW Site

Kunden erhalten die Möglichkeit auf den Online-Dienst der Fa. NetApp zuzugreifen. Art, Umfang und Verfügbarkeit kann von Anders & Rodewyk nicht garantiert werden.

- a) Kunden erhalten die Möglichkeit, die Datenbank nach Tipps und Tricks, technischen Dokumenten und Berichten sowie häufig gestellten Fragen zu durchsuchen
- b) Kunden mit einem gültigen Software-Abonnement (SSP) können außerdem Erweiterungen und Aktualisierungen von Software und Firmware (übergeordnete und untergeordnete Releases) sowie Patches herunterladen. Auf die Global Services Website von NetApp (NOW) kann unter <https://now.NetApp.com> täglich rund um die Uhr zugegriffen werden (Feiertage eingeschlossen).
- c) Der Kunde erhält eine eindeutige Anmelde-ID und ein eindeutiges Kennwort für die NOW Website. Die Kunden-Mitarbeiter dürfen ihre Anmelde-ID und ihr Kennwort sowie die über die Website abgerufenen Informationen nicht an Dritte weitergeben. Gibt der Kunde Kontodaten und Informationen an Dritte weiter, so führt dies zum Widerruf des Online-Zugriffs.