

# Wartungsschein über Hardware Service

## 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

eMail: Support@ar-hannover.de

Werktags von 8:00 bis 17:00

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

Zu allen anderen Zeiten

Tel. Nr.: 05 11 / XXX XXX

### Kundeninformationen

Firma

Straße

Ort

Ansprechpartner

Telefon

	Service Level	Bemerkung
<input type="checkbox"/>	<b>Reaktion Next Business Day (NBD):</b> Bei Störungsmeldung erfolgt die Reaktion spätestens am nächsten Arbeitstag.	
<input type="checkbox"/>	<b>Reaktion 5*9*8:</b> Bei Störungsmeldung erfolgt die Reaktion (werktags 8:00 bis 17:00) innerhalb von 8 Stunden.	
<input type="checkbox"/>	<b>Reaktion 5*9*4:</b> Bei Störungsmeldung erfolgt die Reaktion (werktags 8:00 bis 17:00) innerhalb von 4 Stunden.	
<input type="checkbox"/>	<b>Reaktion 7*24*4:</b> Bei Störungsmeldung erfolgt die Reaktion innerhalb von 4 Stunden.	
<input type="checkbox"/>	<b>Wiederherstellung 7*24*6:</b> Bei Störungsmeldung erfolgt die Wiederherstellung innerhalb von 6 Stunden.	

### Bestandsliste

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

Es gelten die umseitig beschriebenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Hardware Service 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 Hardware Service 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. Der Umfang der Serviceleistungen ist in der Bestandsliste aufgeführt.

Systemkomponenten, die nicht von der Anders & Rodewyk GmbH installiert wurden und Bestandteil dieses Vertrages werden sollen, sind vor Aufnahme in die Bestandsliste gegen Berechnung nach Aufwand gemäß den geltenden Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen von der Anders & Rodewyk GmbH zu prüfen, ggf. instand zu setzen und zu bewerten (Übernahmeprüfung).

Änderungen an der Hardware sind der Anders & Rodewyk GmbH innerhalb von drei Werktagen anzuzeigen. Ihre Aufnahme in den Servicevertrag bedarf der Zustimmung der Anders & Rodewyk GmbH.

### 3. Vertragsleistungen

Die Serviceleistungen umfassen die Instandsetzung von Hardware. Voraussetzung für eine Reaktion innerhalb der im Service Level definierten Zeit (gilt für NBD-, 5\*9\*8- und 5\*9\*4-Service) ist, 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 eingehen, werden jeweils am nächsten Werktag ab 8:00 Uhr qualifiziert.

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.

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.

- 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.
- 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.
- Beseitigung von Fehlern, die ihren Ursprung außerhalb des Vertragsgegenstandes haben (z. B. Blitz, Überspannung, Magnetfelder, äußere Einwirkungen).
- Lieferung und/oder Installation von Software, insofern sie nicht im Wartungsschein aufgeführt ist.
- Lieferung und/oder Installation von Firmware, insofern sie nicht im Wartungsschein aufgeführt ist.
- Leitungsnetzarbeiten
- Analyse und Beseitigung von Fehlersituationen, die nicht ursächlich auf die gelieferte Hardware zurückzuführen ist.
- Ersatz von systeminternen Batterien und Akkus

### 5. Verpflichtungen des Auftraggebers

- Störungen sind der Service-Hotline der Anders & Rodewyk GmbH unverzüglich mitzuteilen.
- 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.
- Reparaturmaßnahmen durch den Auftraggeber oder Dritte sind nur mit Zustimmung der Anders & Rodewyk GmbH zulässig.
- Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass Anweisungen, die in der Dokumentation und deren etwaigen Aktualisierungen festgehalten sind, befolgt werden.
- 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.

### 6. Preise und Zahlungsbedingungen

- 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.
- Die Preise enthalten keine Umsatzsteuer. Diese wird zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gemäß den gesetzlichen Vorschriften zusätzlich in Rechnung gestellt.
- 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.
- Die Servicegebühren zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer sind für den vereinbarten Berechnungszeitraum im Voraus zu zahlen.
- Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsstellung ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig.
- Der Auftraggeber kann nur mit schriftlich anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen gegen fällige Forderungen von Anders & Rodewyk GmbH aufrechnen.

### 7. Gewährleistung / Haftung

Anders & Rodewyk GmbH leistet Gewähr nur durch kostenlose Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

- Für die vereinbarten Serviceleistungen inklusive ausgetauschter Serviceteile gilt eine Gewährleistungsfrist von 6 Monaten ab Abschluss der jeweiligen Serviceleistung.
- Die Mängelrüge hat schriftlich zu erfolgen. Offensichtliche Mängel sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 3 Tagen, geltend zu machen.
- Die Gewährleistung erfolgt nach unserer Wahl durch Nachbesserung oder Austausch des betroffenen Serviceteils.
- Ausgetauschte Serviceteile gehen in das Eigentum der Anders & Rodewyk GmbH über.
- 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.
- 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, Eigentumsverletzung, aus fahrlässig begangener unerlaubter Handlung oder aus positiver Vertragsverletzung sind ausgeschlossen.
- Dies gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder des Fehlens zugesicherter Eigenschaften zwingend gehaftet wird.

### 8. Vertragsdauer / Erfüllungsort

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

### 9. 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.

### 10. Geheimhaltung

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

### 11. Allgemeines

- Alle zusätzlichen Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch die Anders & Rodewyk GmbH.
- 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.
- Der Wartungsschein ist Bestandteil dieses Vertrages.
- Als Gerichtsstand wird Hannover vereinbart, sofern der Auftraggeber Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögens ist.

### 12. 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.