



Allgemeine Vertragsbedingungen für Rollout, Service- und Wartungsverträge (AVB) der Altra IT-Services GmbH

I. Allgemeines

Die nachstehend aufgeführten allgemeinen Verkaufs- und Leistungsbedingungen gelten für alle Vertragsabschlüsse der Altra IT-Services GmbH.

Sie gelten für alle Vertragsabschlüsse und Geschäftsbeziehungen mit unseren Kunden, in deren Rahmen- oder Einzelverträgen keine abweichenden Regelungen schriftlich vereinbart sind. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Altra IT-Services GmbH.

Entgegenstehende oder von unseren AVB abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann Bestandteil, wenn wir ihrer Geltung ausdrücklich zustimmen. Der Verwendung abweichender AGB wird widersprochen.

II. Vertragsgegenstand

Sofern nichts anderes vereinbart, umfassen die von der Firma der Altra IT-Services angebotenen Dienstleistungsverträge herstellernerneutrale Service- und Wartungsleistungen für Drucker und Multifunktionsgeräte.

Je nach Vertragsform beinhaltet die Leistung neben der Konfiguration, dem Roll-Out und der Inbetriebnahme die Reparatur und Wartung der Geräte sowie die Lieferung von Verbrauchsmaterialien.

Mit Abschluss eines entsprechenden Vertrages übernehmen wir alle hieraus resultierenden Dienstleistungen. Hierzu gehören insbesondere die Vertragsverwaltung, - sofern vereinbart - die Belieferung mit Verbrauchsmaterialien sowie der Vor-Ort-Service und die Wartung der Vertragsgeräte.

Eingeschlossene Leistungen sind je nach Vertragstyp

- Konfiguration, Roll-Out und Inbetriebnahme der Systeme
- Anfahrt bei Serviceeinsätzen
- Arbeitszeit des Servicetechnikers
- Reparatur und Ersatzteile
- Wartungsteile und deren Austausch
- Belieferung mit Verbrauchsmaterialien, sofern vereinbart.

III. Pflichten des Vertragspartners

Der Vertragspartner erkennt an, dass die Leistungserbringung durch die Altra IT-Services GmbH von seiner Mitwirkung sowie der Genauigkeit und Vollständigkeit der Informationen, die er zur Verfügung stellt, abhängt.

Der Vertragspartner verpflichtet sich daher,

- alle die für die Erfüllung des Vertrages relevanten Informationen wie Name und Anschrift des Aufstellungsortes und des Endkunden detailliert in Schriftform zu übermitteln
- präzise Angaben zum lokalen Aufstellungsort des Druckers / MFP zu übermitteln
- präzise Angaben zur Ausstattung des Druckers / MFP zu übermitteln
- sowie den vollständigen Namen des zuständigen Ansprechpartners, seine Telefonnummer und E-Mail-Adresse sowie die Seriennummern der Vertragsgeräte bereitzustellen, sofern diese Daten nicht bereits bekannt und erfasst worden sind



- die für die Abrechnung der Seitenzahlen erforderlichen Zählerstandsmeldungen fristgerecht an die Auftragnehmerin zu melden
- Standortveränderungen bzw. -verlagerungen von Geräten / Systemeinheiten sind der Auftragnehmerin unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

IV. Mitwirkung an der Ablaufkoordination

Der Vertragspartner erkennt die nachstehend aufgelisteten Mitwirkungsverpflichtungen an, deren Erfüllung Voraussetzung für eine ordnungsgemäße Vertragsabwicklung ist:

- die Beauftragung muss in Schriftform mindestens zwei Wochen vor Projektstart bzw. Rollout-Beginn erfolgen
- die Anlieferung der Systeme im Zentrallager der Altra IT-Services GmbH ist mindestens zehn Werktage vor dem vereinbarten Liefertermin erforderlich
- innerhalb derselben Frist müssen die Informationen zu den Assets (Standorte, Stellplätze, Druckernamen, Netzwerk- und sonstige individuellen Konfigurationen) schriftlich vorliegen
- die Bereitstellung von Räumlichkeiten vor Ort beim Endkunden, sofern Lagerraum für die Systeme erforderlich ist
- die Gewährleistung des freien Zugangs zu den für die Erbringung der Leistungen benötigten Räumlichkeiten
- die Gewährleistung der Einhaltung verbindlich vereinbarter Termine durch den Endkunden
- es werden nur vorqualifizierte Störungsmeldungen durch den Auftraggeber an die Auftragnehmerin weitergeleitet, es sei denn, es liegt eine so genannte 2nd - Level - Vereinbarung vor
- der Auftragnehmerin ist eine Inventarliste der Geräte / Systemeinheiten und der Peripherie mit Seriennummern und Standorten übermittelt worden
- die technische Störung an einem Gerät / einer Systemeinheit ist nachvollziehbar beschrieben und einem Gerät / einer Systemeinheit eindeutig zuzuordnen
- der Auftraggeber verpflichtet sich, die Firmware und die BIOS-Versionen der Geräte / Systemeinheiten auf dem jeweils aktuellen Revisionslevel nach Vorgabe der Hersteller zu halten und bei Abweichungen eine Dokumentation der durchgeführten Änderungen bei Reparatur vorzulegen
- der Auftraggeber verpflichtet sich, den Endkunden über die hier getroffenen Regelungen zu informieren und ihn im Rahmen seiner rechtlichen Möglichkeiten zur Einhaltung dieser Regelungen anzuhalten.

V. weitere Abwicklungshinweise:

1. Die angebotenen Konditionen gelten nur bei einer Gesamtbeauftragung. Abweichende Beauftragungen bzw. Teilaufträge können abweichend abgerechnet werden.
2. Die vertraglich geschuldeten Leistungen werden in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr erbracht, gesetzliche und örtliche Feiertage ausgenommen.

Darüber hinaus gelten folgende Zuschläge:

17:00 Uhr bis 22:00 Uhr	25 %
22:00 Uhr bis 08:00 Uhr	50 %
Samstag	50 %
Sonntag	100 %
Feiertag	150 %

3. Im Falle von Absagen des seriellen Rollouts innerhalb von fünf Werktagen vor der vereinbarten Durchführung wird je Rollouttag und Team (zwei Techniker, ein Fahrzeug) ein dem Angebot entsprechender Pauschalbetrag berechnet.
4. Terminabsagen für einzelne Standorte oder Komponenten durch den Kunden / Benutzer werden mit der vertraglich vereinbarten Installationspauschale je System und Standort zusätzlich abgerechnet.



- 5 Die Installationen erfolgen im Zeitraum Montag bis Freitag von 08:30 Uhr bis 17:00 Uhr. Arbeiten an Samstagen, Sonn- und Feiertagen oder außerhalb der Regelarbeitszeiten können gesondert gegen Mehrpreis angeboten werden.
- 6 Der Auftraggeber hat in allen Fällen die Anlieferungs- und Parkmöglichkeiten für die Fahrzeuge der Auftragnehmerin sicherzustellen. Die Auslieferungen erfolgen zum Teil per Lkw 7,5 Tonnen.
- 7 Reparaturen, Wartungs- oder Instandhaltungsarbeiten jeder Art, die aufgrund veralteter Revisionslevel beim Auftraggeber nicht bearbeitet werden können bzw. einen Zweiteinsatz erfordern, sind gesondert kostenpflichtig und werden dem Auftraggeber entsprechend den jeweils gültigen Stundenverrechnungssätzen der Auftragnehmerin in Rechnung gestellt. Eventuell vereinbarte Service-Level werden in diesen Fällen außer Kraft gesetzt.

Bei so genannten Massenstörfällen (z. B. höhere Gewalt, Wassereintrich, Seriendefekt) besteht kein vertraglicher Reparaturanspruch.
- 8 Behebungen von Störungen bei Output-Systemen, die durch unsachgemäße Behandlung oder Verwendung nicht vom Hersteller freigegebener Verbrauchsmaterialien oder Druckmedien verursacht werden, sind kostenpflichtig. Dies gilt ebenso für Justagen, Reinigungen sowie Austausch von Verschleißteilen außerhalb der regulären Wartungsintervalle sowie Verbrauchsmaterialien
- 9 Wartezeiten und sonstige Zeitaufwände, die nicht durch die Auftragnehmerin zu vertreten sind (z. B. Benutzer nicht vor Ort, Netzwerkausfall, Zugangsprobleme) werden je Arbeitseinheit (eine Arbeitseinheit = 15 Minuten) in Rechnung gestellt.
- 10 Die Auftragnehmerin schuldet bei Reparatur- und Wartungseinsätzen grundsätzlich immer nur eine Wiederherstellung des Systems. Eine Wirtschaftlichkeitsprüfung wird nicht geschuldet, eine etwaige Obergrenze für Reparaturkosten muss seitens des Auftraggebers vorab angegeben werden.
- 11 Der Aufwand für die Fehleranalyse und Kostenprognose ist der Auftragnehmerin zu vergüten.
- 12 Die Garantiedaten der Systeme müssen spätestens bei Ticketmeldung (Reparaturauftrag des Auftraggebers) vorliegen. Eine nachträgliche Rückabwicklung ist nicht möglich.
- 13 Sofern sich externe Faktoren (z. B. Preiserhöhung durch den Hersteller, Steigerung der Energie- und Kfz-Betriebskosten, Lohnkosten o. ä.) verändern, hat die Auftragnehmerin die Berechtigung, Preis Anpassungen vorzunehmen. Diese müssen mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende gegenüber dem Auftraggeber angekündigt werden.
Bei einer Erhöhung von mehr als 5 % pro Jahr steht dem Auftraggeber ein Sonderkündigungsrecht zu.
- 14 Falls der Vertrag auf Gründen, die im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegen, ganz oder teilweise nicht zur Durchführung gelangt, schuldet der Auftraggeber eine pauschalierte Entschädigung in Höhe von 40 % der offenen Auftragssumme als Ausgleich für entgangenen Gewinn, Vorhalte- und Rechtsverfolgungskosten.
- 15 Eine gleichzeitig vereinbarte Vertragsstrafe ist hiervon unabhängig, es sei denn, es ist etwas anderes vereinbart.

VI. Hinweis auf weitere AGBs:

Neben den individuellen Verträgen, etwaigen Rahmenverträgen und diesen allgemeinen Vertragsbedingungen gelten die AGBs der Altra IT-Services GmbH.