

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Service-Abkommen



der SEP Logistik AG für Leistungen zwischen Kunden aus den Mitgliedsstaaten der Europäischen Gemeinschaft sowie der Schweiz und der SEP Logistik AG (nachfolgend "SEP" genannt)

## 1. Vertragsinhalt

1.1 Unsere Serviceleistungen an Geräten und sonstigen Einrichtungen (folgend Hardware) und für Softwareprodukte (folgend Software), die in dem jeweils gültigen Servicevertrag aufgeführt sind, erfolgen ausschließlich zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Service-Abkommen. Es gilt Deutsches Recht.

1.2 Der Vertrag beinhaltet ausschließlich die Maßnahmen zur Wiederherstellung des Sollzustandes gemäß des Vertragsgegenstandes. Eine Schönheitsreparatur oder ein Systemersatz ist im Vertrag nicht enthalten.

1.3 Die einzelnen Serviceleistungen werden in der jeweiligen Leistungsbeschreibung des Service-Abkommens bestimmt. Die Leistungsbeschreibung kann auch Änderungen und Ergänzungen der nachfolgenden Bedingungen enthalten.

1.4 Nebenabreden zum Serviceabkommen, insbesondere Zusicherungen oder Änderungen seiner Bestimmungen sind nur gültig, wenn sie schriftlich von einem dazu bevollmächtigten SEP-Mitarbeiter gegengezeichnet sind.

1.5 Dienstleistungen, die nicht in einem Service-Abkommen erfaßt sind, wie die Lieferung und Wartung von Zubehör und Betriebsmaterial (z.B. Druckköpfe, Typenräder, Farbbänder, entfernbarer Datenträger usw., aber auch Betriebssysteme und Datenbanken) übernimmt SEP nach besonderer Vereinbarung mit dem Kunden zu den jeweils gültigen Geschäftsbedingungen für Einzelaufträge (Anlage 1).

1.6 Systemerweiterungen, geliefert von SEP, die zu einem späteren Zeitpunkt als zum Abschluß des Service-Abkommens installiert werden, fallen nach deren Garantieablauf grundsätzlich unter dieses Abkommen, ohne daß dies jeweils eines neuen Vertrags-Abschlusses bedarf. Dies gilt nicht für Peripheriegeräte, wie Terminals und Drucker.

## 2. Voraussetzungen

2.1 Voraussetzung für dieses Service-Abkommen ist

– der Nachweis einer gültigen Lizenz für die zu betreuende Software.

– 2.2 Voraussetzung für Hardware-Serviceleistungen ist

– die Sicherstellung der gerätespezifischen Umgebungsbedingungen und Bereitstellung der Stromversorgung entsprechend den Installationsanweisungen von SEP durch den Kunden.

– bei Rechnern zusätzlich ein durch den Kunden bereitzustellendes Ein-/Ausgabeterminal sowie Hauptspeicher mit einer jeweils von SEP zu bestimmenden Mindestkapazität und Lademöglichkeit für Testprogramme zur Durchführung der notwendigen SEP-eigenen Diagnoseprogramme.

2.3 Voraussetzung für Software-Serviceleistungen ist

– die Erfüllung der in den dazugehörigen Software-Beschreibungen definierten Mindestvoraussetzungen,

– die Installation der jeweils gültigen Version der Software.

– die namentliche Benennung eines Kundenmitarbeiters, der als Systemverantwortlicher bevollmächtigt ist, Anfragen bzgl. der Software an SEP zu richten und die Leistungen entgegenzunehmen.

2.4 Voraussetzungen für computerunterstützten Fern-Service (überwiegende Serviceart): Wenn für Hard- und Software (in folgendem System) Systemleistungen standardmäßig mit Hilfe von Fernservice erbracht werden, stellt der Kunde einen ISDN-Anschluß auf seine Kosten zur Verfügung. Zur Durchführung des Fern-Service stellt der Kunde Personal (z.B. Operator) bereit, das vorher durch SEP entsprechend eingewiesen wurde.

2.5 Werden während der Gültigkeit eines Serviceabkommens

durch Änderungen von seiten des Auftragnehmers die unter Punkt 2.1, 2.2, 2.3 und 2.4 genannten Voraussetzungen nicht mehr erfüllt, ist SEP von allen Pflichten entbunden, bis die vereinbarten Bedingungen wieder hergestellt sind.

2.6 Bei Softwareanwendungen versichert der Vertragsnehmer, daß keine weiteren anwendungsfremden Programme, Dateien usw. des Kunden die Anwendung beeinflussen. Ebenfalls versichert der Vertragsnehmer, daß keine Systemparameter und Steuerungsdateien verändert oder gelöscht werden.

## 3. Durchführung

3.1 Servicearbeiten werden von SEP oder durch Dritte, die SEP schriftlich beauftragt hat, durchgeführt.

3.2 Aufgrund der Unfallverhütungsvorschriften ist es erforderlich, daß der Kunde oder eine von ihm beauftragte Person während der Service-Arbeiten am Installationsort anwesend ist. Der Kunde zeigt SEP an, wenn die Service-Leistungen in Bereichen durchgeführt werden sollen, von denen möglicherweise Gefahren für die Gesundheit ausgehen. Der Kunde nimmt alle Verpflichtungen wahr, die sich aus Verordnungen zum Schutze der Gesundheit und des Lebens ergeben. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, daß nicht von SEP gefertigte und gelieferte Hardware den öffentlichen Sicherheitsbestimmungen entspricht.

3.3 Der Kunde hält gelieferte bzw. zur Verfügung gestellte Hilfsmittel, wie Diagnose-Software, Datenträger, Testgeräte, Wartungspläne und Datenbücher sowie Software-Dokumentationen ständig für das Service-Personal bereit. Dies gilt vor allem auch bei Service-Leistungen an Fremdprodukten, sofern diese in der Leistungsbeschreibung aufgeführt sind. Alle von SEP zur Verfügung gestellten Hilfsmittel bleiben Eigentum von SEP, auch wenn diese am Installationsort des Kunden verwahrt werden. Diese Hilfsmittel sind vom Kunden unaufgefordert nach der Beendigung des Service-Abkommens an SEP zurückzugeben. Der Kunde kann die Eigentums- und Nutzungsrechte erwerben. Der Kunde hat bei Produkten, für die SEP produktspezifische Arbeiten (Reinigungsarbeiten, Softwarepflegearbeiten usw.) vorschreibt, diese Arbeiten selbständig durchzuführen. Dem Kunden obliegt weiter, von allen Programmen und Daten, die auf dem System eingesetzt werden, regelmäßig Sicherungskopien anzufertigen.

3.4 Die im Rahmen des Service-Abkommens vorgenommenen technischen Änderungen können auch das Zusammenwirken mit dem Fremdprodukt beeinträchtigen. Bei der Behebung solcher Beeinträchtigungen unterstützt SEP den Kunden in begrenztem Umfang (1 MT/Jahr).

3.5 Störungen, die durch höhere Gewalt (Wasser, Blitzschlag, usw.) durch äußere Einwirkungen oder durch andere, nicht von SEP zu vertretende Umstände (z.B. Verwendung von Betriebsmaterial und Zubehör, das nicht den Spezifikationen des Herstellers entspricht) bedingt sind, werden von SEP zu den jeweils gültigen Geschäftsbedingungen für Einzelaufträge beseitigt (Anlage 1).

3.6 SEP kann defekte Produkte nach eigener Wahl austauschen oder instandsetzen. Ausgetauschte Produkte gehen in das Eigentum von SEP über.

3.7 Beabsichtigte Standortwechsel von Hard- und Software sind SEP bekanntzugeben. Die Kosten für den Standortwechsel werden nach den jeweils gültigen Service-Geschäftsbedingungen für Einzelaufträge aufgeführt (Anlage 1).

3.8 Beabsichtigte Versionswechsel der Software sind SEP bekanntzugeben. Die Kosten für den Versionswechsel werden nach den jeweils gültigen Service-Geschäftsbedingungen für Einzelaufträge aufgeführt (Anlage 1).

3.9 Sind Servicearbeiten in exponierten Lagen durchzuführen, hat der Kunde entsprechende betriebssichere Hilfsmittel (Gerüste, Hubarbeitsbühnen usw.) kostenfrei zur Verfügung zu stellen. Diese Hilfsmittel und ihre Anwendung müssen den Unfallverhütungsvorschriften der Berufsgenossenschaften entsprechen.

## SEP Logistik AG

Ziegelstraße 2  
83629 Weyarn  
Tel. +49 8020 905-0  
Fax +49 8020 905-100

Bankverbindungen:  
Raiffeisenbank  
Miesbach  
BLZ 701 695 98  
Kto.-Nr. 723 541

Kreissparkasse Miesbach  
BLZ 711 525 70  
Kto.-Nr. 842 1513

Hypo Vereinsbank Essen  
BLZ 360 201 86  
Kto.-Nr. 321 006 760

Vorstandsvorsitzender:  
Prof. Dr.-Ing.  
Franz Demmelmeier

HRB 11 96 79  
UST. Id-Nr.:  
DE 812 385 973

Stand: 01.07.2013

blackhole\marketing\  
formularserv abkomm  
DK-A02S  
Rev. 3.1

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für Service-Abkommen



der SEP Logistik AG für Leistungen zwischen Kunden aus den Mitgliedsstaaten der Europäischen Gemeinschaft sowie der Schweiz und der SEP Logistik AG (nachfolgend "SEP" genannt)

3.10 Es obliegt dem Kunden, dem Servicetechniker den Zugriff von personenbezogenen Daten zu verwehren.

3.11 Der Kunde muß vor Beginn der Serviceleistung sämtliche gespeicherten Daten so gesichert haben, daß sie im Fall der Löschung mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

3.12 Der Kunde unterstützt durch eine sorgfältige Beschreibung der Fehlersymptome bei der Behebung auftretender Fehler.

## 4. Erstinspektion

4.1 An Hardware und Software, die nicht von SEP unmittelbar vor Beginn des jeweiligen Abkommens installiert, gewartet oder gepflegt wurde, führt SEP eine Erstinspektion durch.

4.2 Die Erstinspektion von Fremdhardware und Fremdsoftware sowie alle übrigen Leistungen, die auf Grund einer Erstinspektion nach 4.1 notwendig sind, um Hard- und Software in einen von SEP-Spezifikationen entsprechenden Zustand zu bringen, werden zu den jeweils gültigen Service- und Geschäftsbedingungen für Einzelaufträge durchgeführt (Anlage 1).

4.3 Werden einzelne Hardware- und Softwareteile nicht nach Ziffer 4.2 angepaßt, können sie vom Service-Abkommen ausgeschlossen werden.

## 5. Service-Zeiten

Die Service-Zeit ist entsprechend der jeweiligen Leistungsbeschreibung im Service-Abkommen ausgewiesen. Änderungen der Service-Zeit bedürfen der schriftlichen Vereinbarung.

## 6. Service-Gebühren

6.1 Die Service-Gebühren werden je nach vereinbarter Leistung als einmalige oder monatliche Gebühren festgelegt. Sie ergeben sich aus den jeweiligen Service-Abkommen. Monatliche Service-Gebühren für weniger als einen Monat werden nicht anteilig berechnet. Die Berechnung erfolgt quartalsweise jeweils im Voraus.

6.2 Werden auf Wunsch des Kunden Leistungen außerhalb der im Service-Abkommen festgelegten Service-Zeit erbracht, so werden diese zu den jeweils gültigen Service- und Geschäftsbedingungen für Einzelaufträge durchgeführt (Anlage 1).

6.3 Bei erhöhtem Service-Aufwand (z.B. durch nachträglich geforderte kundenspezifische Sicherheitsbedingungen, Anschluß einer Fremdhardware oder Fremdsoftware, die nicht von SEP gewartet wird, technische Änderungen und Behebungen von Unverträglichkeiten an Fremdhardware oder Fremdsoftware) ist SEP berechtigt, die Mehrkosten in Rechnung zu stellen. Darüber hinaus können vertragliche Leistungen, z.B. Reaktionszeiten in Einzelfällen eingeschränkt werden.

6.4 Ändert SEP Service-Gebühren, dürfen diese für das Service-Abkommen nur mit Wirkung von dem Zeitpunkt an berechnet werden, zu dem eine Änderungs-Kündigung des Service-Abkommens möglich ist.

6.5 Nachträglich in das Service-Abkommen aufgenommene Systemerweiterungen werden entsprechend der zum Zeitpunkt der Abnahme gültigen Gebühren berechnet.

## 7. Zahlungsbedingungen

7.1 Einmalige Service-Gebühren werden entweder mit dem mitgelieferten Computersystem oder unmittelbar bei Auftragsbestätigung in Rechnung gestellt. Die monatlichen Service-Gebühren werden erstmals zu Beginn des Abkommens anteilig für das laufende Kalenderquartal, danach vierteljährlich zu Beginn eines jeden Quartals, zusätzliche Dienstleistung je nach Leistungserbringung, in Rechnung gestellt. Die Rechnungen sind sofort nach Erhalt ohne Abzug zahlbar.

7.2 Nur mit fälligen und unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen kann aufgerechnet werden.

## 8. Gewährleistung

8.1 Fehlerhafte Service-Leistungen werden von SEP auf Wunsch durch erneute Instandsetzung oder Austausch nachgebessert. Bei Nicht-Erfüllung der Nachbesserung innerhalb schriftlich festgesetzter, angemessener Nachfrist kann der Kunde das Service-Abkommen in bezug auf diejenige Hard- oder Software fristlos kündigen, die deshalb nicht zweckdienlich genutzt werden kann.

8.2 Weitergehende Gewährleistungsansprüche, insbesondere Schadensansprüche und Vermögensschäden sind entsprechend Ziffer 9 ausgeschlossen bzw. beschränkt.

8.3 Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche beträgt 3 Monate vom Zeitpunkt der Service-Leistung. Sie verlängert sich um den Zeitraum einer etwaigen Nachbesserung.

8.4 Für die Pflege von Software leistet SEP keine Gewähr, wenn die Gewährleistungsfrist für die entsprechende Software bereits abgelaufen ist.

## 9. Haftungsbeschränkung

9.1 Zum Ersatz von Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschl. Verzug, Unmöglichkeit, Verschulden bei Vertragsschluß, positiver Vertragsverletzung, schuldhafter Verletzung von Nachbesserungspflichten und unerlaubter Handlung, ist SEP nur verpflichtet, wenn

- a) der Schaden auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von SEP beruht oder
- b) SEP eine wesentliche Vertragspflicht leicht fahrlässig verletzt hat. In diesem Fall ist die Haftung auf die von SEP abgeschlossene Versicherung für Personen-, Sach- und Vermögensschäden begrenzt.

9.2 Soweit der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, sind etwaige Schadenersatzansprüche gemäß Absatz 9.1 wie folgt eingeschränkt:

- a) Keine Haftung besteht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn, sofern die Haftung nicht durch Vorsatz oder das Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft begründet ist.
- b) Jede Haftung ist auf solche Schäden beschränkt, mit deren Eintritt bei Vertragsschluß nach den SEP damals bekannten Umständen vernünftigerweise zu rechnen war.
- c) Schadenersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, spätestens jedoch nach Ablauf des Jahres ab der Auslieferung oder Durchführung der mangelhaften Leistung.
- d) In jedem Fall ist die Haftung auf die Höhe der von SEP abgeschlossenen Produkthaftpflichtversicherung beschränkt.

9.3 Soweit Schadenersatzansprüche nach den vorstehenden Absätzen ausgeschlossen oder eingeschränkt sind, umfaßt der Ausschluß bzw. diese Beschränkung auch Ansprüche aus unerlaubter Handlung sowie Ansprüche gegen die Mitarbeiter und beauftragte Dritte.

## 10. Laufzeit des Service-Abkommens

10.1 Das Service-Abkommen tritt mit der Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Das Abkommen oder einzelne Positionen daraus können von jeder Partei mit einer Frist von 3 Monaten zum Quartalsende schriftlich gekündigt werden, falls dadurch eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten (jeweils ab Beginn der Service-Leistungen gerechnet) nicht unterschritten wird.

10.2 Änderungen der Gebühren (Änderungskündigung) erfolgen nicht vor Ablauf der Mindestlaufzeit des Service-Abkommens. Sie werden dem Kunden spätestens 6 Wochen im Voraus mit Wirkung zum Monatsende schriftlich mitgeteilt. Stimmt der Kunde der Änderung nicht zu, kann er das Abkommen binnen 4 Wochen ab Zugang der

der SEP Logistik AG für Leistungen zwischen Kunden aus den Mitgliedsstaaten der Europäischen Gemeinschaft sowie der Schweiz und der SEP Logistik AG (nachfolgend "SEP" genannt)

Änderungskündigung durch schriftliche Mitteilung beenden.

10.3 Ohne Einhaltung einer Frist kann SEP das Service-Abkommen oder einzelne Positionen daraus beenden, wenn

- ein Zahlungsrückstand von mehr als 45 Tagen besteht,
- zusätzlicher Service-Aufwand dadurch entsteht, daß die Systeme und Geräte von nicht eingewiesenen Personen benutzt oder von anderen als in Ziffer 3.1 genannten Personen repariert wurden,
- erhöhter Service-Aufwand dadurch entsteht, daß ohne vorhergehende Zustimmung von SEP Änderungen an Hardware oder/und an Software vorgenommen oder nicht unter das jeweilige Abkommen fallende Hardware oder Software angeschlossen bzw. eingesetzt wurde oder ein Standortwechsel ohne Zustimmung von SEP durchgeführt wurde,
- die gerätespezifischen Umgebungsbedingungen nicht mehr den Installationsbedingungen entsprechen,
- innerhalb einer angemessenen Frist keine Lizenz für die zu betreuende Software vom Kunden vorgelegt wird.

## 11. Gerichtsstand

Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist München. SEP kann Ansprüche aber auch am gesetzlichen Gerichtsstand des Kunden geltend machen.

## 12. Allgemeines

12.1 Das Service-Abkommen oder aus ihm abgeleitete Ansprüche oder Teilansprüche sind ohne vorhergehende gegenseitige Einigung der Parteien nicht übertragbar. Ausnahmen hiervon sind Service-Gebühren-Forderungen.

12.2 Unwirksame Bestimmungen sind durch wirksame Bestimmungen zu ersetzen, die dem gewollten Zweck möglichst nahe kommen.

12.3 Sollte SEP im Einzelfall Rechte aus diesem oder einem gleichartigen Abkommen nicht ausüben, liegt darin kein grundsätzlicher Verzicht.

12.4 Der Kunde wird sämtliche Informationen über die Software, die verwendeten Methoden und Waren vertraulich behandeln. Der Kunde darf kein Verfahren irgendwelcher Art anwenden, um aus der Binärsoftware Quellprogramme oder Teile davon wiederherzustellen oder um Kenntnisse über Konzeption oder Erstellung der Software bzw. Hardware oder Firmware-Implementierungen der Software zu erlangen. SEP behält sich vor, die in den Datenblättern beschriebenen Produktspezifikationen jederzeit zu ändern und entsprechend neue Datenblätter der Spezifikationen gemäß dem neuesten technischen Kenntnisstand aufzulegen.

## Anlage 1

**Einzelaufträge**  
(siehe eigenes Blatt)

# Anlage 1 zu den Allgemeine Geschäftsbedingungen für Service-Abkommen



der SEP Logistik AG für Leistungen zwischen Kunden aus den Mitgliedsstaaten der Europäischen Gemeinschaft sowie der Schweiz und der SEP Logistik AG (nachfolgend "SEP" genannt)

## Einzelaufträge

1.0 Für Einzelaufträge liegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SEP Logistik AG für die Mitgliedsstaaten der Europäischen Gemeinschaft und der Schweiz zugrunde.

1.1 Wenn der Kunde eine Dienstleistung als Einzelauftrag vergeben will, fordert er die gewünschte Dienstleistung (z.B. Hardware-Reparatur vor Ort, Installation von Hardware oder Software, Wartung, Reparatur von Modulen oder Bauteilen) von SEP mit einer schriftlichen Bestellung an.

1.2 Dienstleistungen auf Einzelauftrag berechnet SEP entsprechend der aufgewendeten Arbeitszeit, des benötigten Materials, der Fahrtkosten und Spesen gemäß der gültigen Preisliste von SEP. Es wird mindestens eine Arbeitsstunde pro Einzelauftrag in Rechnung gestellt; angefangene Arbeitsstunden werden auf halbe bzw. ganze Stunden aufgerundet. Alle Rechnungen sind sofort nach Erhalt ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig.

1.3 Für im Rahmen von Einzelaufträgen ersetzte oder reparierte Hardware gewährleistet SEP Fehlerfreiheit für Werkstoff und Werkarbeit für 3 Monate ab Ersatz bzw. Reparatur.

1.4 Für Serviceunterstützungen bei Systemen, für die kein Servicevertrag besteht, ermöglicht SEP Unterstützung im Bedarfsfall durch Sicherung und Archivierung der bestehenden Programmversionen sowie der Dokumentation der kundenspezifischen Systemkonfiguration inkl. vorhandener Schnittstellen. Für diese Aufwendungen und die Reaktivierung der Programmversion auf dem SEP-Wartungssystem berechnet SEP nach Ablauf der Garantiezeit pro Einsatzfall Euro 2.000,00.

1.5 Für Serviceunterstützungen außerhalb der SEP Bürozeiten bzw. der darüber hinaus gehenden vereinbarten Servicezeit, wird zu der tatsächlichen Einsatzzeit eine Einsatzpauschale in Höhe von EUR 350,- berechnet.

1.6 Verrechnungssätze für Einzelaufträge.

	Stunden- / in EUR	Tagessatz in EUR
Technologie-Berater	175,--	1.400,--
Senior Consultant	156,25	1.250,--
Projektleiter	150,--	1.200,--
Programmierer	130,--	1.040,--
Servicetechniker	130,--	1.040,--
Schulung	125,--	1.000,--
Inbetriebnahme	125,--	1.000,--

**Zuschläge:** Auf die Stundensätze sind Zuschläge zu erheben, wenn die erbrachten Zeiten außerhalb der normalen Arbeitszeit (Mo-Fr 8.00-17.00 Uhr) liegen.

Folgende Zuschlagssätze sind zu berücksichtigen:

Mo - Fr	17.00 - 24.00 Uhr	25 %
übrige Zeiten		50 %
Sonn- und Feiertage		100 %

## Reisekosten

Die Fahrtkosten mit dem Auto werden pauschal in Entfernungskilometer von Weyarn gemessen. Je Entfernungskilometer werden Euro 0,75 berechnet. Für Tagesspesen werden Euro 50,- pauschal berechnet. Alle anderen Reisekostenanteile wie Flug-, Bahn-, Bus-, Übernachtungs- und sonstige Nebenkosten werden nach Aufwand berechnet.

**SEP Logistik AG**  
Ziegelstraße 2  
83629 Weyarn  
Tel. +49 8020 905-0  
Fax +49 8020 905-100

Bankverbindungen:  
Raiffeisenbank  
Miesbach  
BLZ 701 695 98  
Kto.-Nr. 723 541

Kreissparkasse Miesbach  
BLZ 711 525 70  
Kto.-Nr. 842 1513

Hypo Vereinsbank Essen  
BLZ 360 201 86  
Kto.-Nr. 321 006 760

Vorstandsvorsitzender:  
Prof. Dr.-Ing.  
Franz Demmelmeier

HRB 11 96 79  
UST. Id-Nr.:  
DE 812 385 973

Stand: 01.07.2013

blackhole\marketing\  
formular\serv abkomm  
DK-A02S  
Rev. 3.1