

Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen Dimension Data Austria GmbH (04/2017)

1.0 DEFINITIONEN

- 1.1 „**Dimension Data**“ steht für Dimension Data Austria GmbH.
- 1.2 „**Kunde**“ steht für denjenigen, der die Serviceleistung beauftragt und für diese Entgelt leistet.
- 1.3 Der Begriff „**Kundenstandort**“ steht für einen bzw. mehrere Standorte mit einer bzw. mehreren Adressen mit einem einzelnen Gebäude und/oder angrenzenden Gebäuden und/oder mehrere Standorte, an denen die vertragsgegenständlichen Leistungen erbracht werden.
- 1.4 „**Auftragsbestätigung**“ steht für die Mitteilung an den Kunden, mit der Dimension Data dem Kunden die beauftragten Serviceleistungen verbindlich bestätigt. Die Auftragsbestätigung enthält die Vertragsnummer.
- 1.5 Der Begriff „**Software-Aktualisierung**“ steht für eine offizielle Software-Version, die von Dimension Data zur Behebung von Fehlern an Produkten eingesetzt wird. Hierzu können auch in geringem Umfang Verbesserungen gehören, die normalerweise in weiterentwickelten Produkten enthalten sind.
- 1.6 Mit „**Responsezeit**“ (Reaktionszeit) ist der Zeitraum nach Erstellung des vollständigen Servicetickets durch den Dimension Data Servicedesk bestimmt, in dem Dimension Data zum Zweck der Erbringung der Serviceleistung tätig wird. Die jeweilige Responsezeit gilt ausschließlich innerhalb der vereinbarten Servicezeit.
- 1.7 Mit „**Resultzeit**“ (Durchführungszeit) ist der Zeitraum nach Erstellung des vollständigen Servicetickets durch den Dimension Data Servicedesk bestimmt, in dem Dimension Data die definierte Serviceleistung zu erbringen hat. Die jeweilige Resultzeit gilt ausschließlich innerhalb der vereinbarten Servicezeit.
- 1.8 Die „**Servicezeit**“ ist jener Zeitraum, in dem Serviceleistungen von Dimension Data erbracht werden. Sofern nicht anders vereinbart, entspricht die Servicezeit den Business Hours.
- 1.9 Die „**Business Hours**“ von Dimension Data sind Mo – Do von 8:00 bis 17:00 Uhr und Fr 8:00 bis 15:00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage). Die „erweiterte Arbeitszeit“ von Dimension Data geht über die Business Hours hinaus und ist im Servicevertrag eigens vereinbart.

2.0 VERTRAGSLAUFZEIT

- 2.1 **Servicebeginn.** Sofern im Servicevertrag keine abweichenden Regelungen vereinbart wurden, ist der Servicebeginn bei Serviceleistungen, die im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses zu erbringen sind, bei einer durch Dimension Data durchgeführten Systemintegration der Tag der Inbetriebnahme, andernfalls der Tag der Lieferung. Im Falle eines bereits in Verwendung stehenden Produkts ist der Servicebeginn der Tag der Übernahmepfung durch Dimension Data.
- 2.2 **Laufzeit.** Der Servicevertrag tritt mit dem vereinbarten Servicebeginn in Kraft und erstreckt sich auf den im Servicevertrag festgelegten Zeitraum, falls er nicht gemäß einer der nachstehenden Bestimmungen vorher gekündigt wird.
- 2.3 **Dauerschuldverhältnisse.** Bei Serviceleistungen, die im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses erbracht werden, erstreckt sich die Vertragsdauer auf den Rest des bei Servicebeginn laufenden Kalenderjahres und auf die anschließenden fünf Kalenderjahre, sofern im Servicevertrag nicht anders festgelegt. Die Vertragsdauer verlängert sich jeweils um ein weiteres Kalenderjahr, wenn der Servicevertrag nicht schriftlich unter Einhaltung einer drei-monatigen Kündigungsfrist gekündigt wird.
- 2.4 **Kündigung aus wichtigem Grund.** Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unbenommen. Als wichtiger Grund gilt insbesondere auch: a) der Verstoß gegen wesentliche Vertragsbestimmungen, wenn auch innerhalb einer gesetzten Nachfrist von dreißig (30) Tagen nach Erhalt der entsprechenden Mitteilung der gerügte Verstoß nicht behoben wird; b) wenn beim Kunden Handlungsunfähigkeit eintritt oder über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgewiesen wird sowie im Falle der Liquidation des Kunden; c) wenn Dimension Data die vereinbarten Wartungsleistungen nicht mehr erbringen kann weil das Produkt vom Hersteller nicht mehr unterstützt wird. Im Falle einer vorzeitigen Kündigung aus wichtigem Grund endet der Vertrag für Serviceleistungen, die im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses erbracht werden, mit dem Zugang der schriftlichen Kündigungserklärung (vgl. Punkt 8.5).
- 2.5 **Teilkündigung.** Kündigungen können für sämtliche oder nur einige vom Servicevertrag umfasste Produkte erfolgen.

3.0 VORAUSSETZUNGEN FÜR SERVICELEISTUNGEN

- 3.1 **Voraussetzungen für die Erbringung der Serviceleistungen.** Das Produkt sowie alle darin enthaltenen Softwareapplikationen müssen eine vom Hersteller unterstützte Hard- und Softwareversion enthalten. Wenn die vom Kunden beauftragten Services keine Software-Aktualisierungen des Produktes beinhalten, dann erfolgen Aktualisierungen auf eine vom Hersteller unterstützte Softwareversion gegen gesonderte Berechnung. Produkte, die ohne vorherige Zustimmung Dimension Datas verändert wurden, erfüllen nicht die Voraussetzungen für die Erbringung der Serviceleistungen durch Dimension Data.

- 3.2 **Gültigkeit für Geräte oder Lizenzen desselben Typs.** Jedes Gerät oder jede Lizenz desselben Typs an einem bzw. mehreren Kundenstandorten, egal, ob von Dimension Data oder einem Dritten bezogen, muss von dem beauftragten Service abgedeckt werden. Der Kunde hat Dimension Data davon zu unterrichten, wenn während der Vertragsdauer zusätzliche Geräte oder Lizenzen desselben Typs beschafft werden. Er hat für den Service für diese zusätzlichen Geräte oder Lizenzen ein anteilig errechnetes zusätzliches Serviceentgelt zu entrichten.
- 3.3 Um im Bedarfsfall Ersatzteile oder 3rd Level Support vom Hersteller zu erhalten, muss Dimension Data über die jeweils aktuellen Daten der installierten Kundenbasis verfügen. Andernfalls kann die Erbringung der Serviceleistungen durch Dimension Data nicht gewährleistet werden. Daher ist es erforderlich, dass der Kunde Dimension Data unverzüglich schriftlich über sämtliche Veränderungen des Ortes von Produkten und Modulen an einen anderen als den ursprünglichen Aufstellungsort oder in ein anderes Chassis unter Bekanntgabe der jeweiligen Seriennummern und des neuen Aufstellungsortes informiert.
- 3.4 Hat der Kunde selbst einen Hersteller-Servicevertrag abgeschlossen, so hat der Kunde sicherzustellen, dass Dimension Data in seinem Namen die Herstellerleistungen in Anspruch nehmen kann.

4.0 SERVICE-VERPFLICHTUNGEN

- 4.1 **Servicezeit.** Falls im Servicevertrag nicht eine erweiterte Arbeitszeit vereinbart wurde, werden die Serviceleistungen innerhalb der Business Hours von Dimension Data erbracht. Ist der voraussichtliche Abschluss der Serviceleistung nicht innerhalb der Servicezeit möglich, so kann mit der Erbringung der Serviceleistung auch erst im nächstfolgenden Servicezeitraum begonnen werden. Kann eine Störungsbehebung während der Servicezeit nicht fertiggestellt werden, so wird die Störungsbehebung im folgenden Servicezeitraum fortgesetzt.
- 4.2 **Softwareaktualisierung.** Der Service umfasst das Recht auf Bezug von Software-Aktualisierungen sowie die Installationsdienstleistung für selbige, sofern ein entsprechendes Servicemodul Bestandteil des Servicevertrages ist.
- 4.3 Falls für die Störungsbehebung eine noch nicht existierende Software-Aktualisierung des Software-Herstellers benötigt wird, erfolgt die endgültige Problemlösung erst nach Verfügbarkeit der Software-Aktualisierung. Dimension Data hat jedoch soweit möglich eine Fehlerumgehung (workaround) zu bewerkstelligen.
- 4.4 **Austausch von Teilen/Hardware.** Der Service umfasst den Austausch von Teilen bzw. vollständigen Hardwareeinheiten, falls dies im Leistungsumfang des Servicevertrages angeführt ist und von Dimension Data für erforderlich gehalten wird. Die Lieferung von Ersatzteilen erfolgt auf Austausch-Basis und ohne zusätzliche Kosten für den Kunden; bei den gelieferten Teilen handelt es sich um neue bzw. in Stand gesetzte Standard-Komponenten gleicher bzw. höherer Qualität, Funktionalität bzw. in einer verbesserten Ausgabe. Nach entsprechender Benachrichtigung kann Dimension Data bis zur Lieferung des Austauschteils vorübergehend ein vergleichbares Provisorium zur Verfügung stellen. Dimension Data wird dem Kunden mit der Benachrichtigung den voraussichtlichen Liefertermin für das Austauschteil mitteilen. Zurückgesandte bzw. ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von Dimension Data über.
- 4.5 **Serviceleistungen vor Ort oder über Remote-Zugang.** Die Mitarbeiter von Dimension Data sind während ihrer Anwesenheit am Kundenstandort oder bei Benutzung des vom Kunden zur Verfügung zu stellenden Remote-Zuganges verpflichtet, sämtliche von Behörden vorgegebenen Sicherheitsanforderungen oder solche des Kunden einzuhalten. Dimension Data haftet nicht für Verzögerungen bei der Erbringung von Serviceleistungen, die durch die vorstehend genannten Sicherheitsanforderungen oder durch das Versäumnis des Kunden, dafür zu sorgen, dass die Mitarbeiter von Dimension Data physischen Zugang oder Remote-Zugang zu den Einrichtungen des Kunden erhalten, entstehen. Wenn von Seiten des Kunden zur vereinbarten Zeit an der vereinbarten Stelle kein kundiger Mitarbeiter anwesend ist und Dimension Data den Auftrag deswegen nicht ausführen kann, kann Dimension Data trotzdem eine Service-Vergütung berechnen. Des Weiteren behält sich Dimension Data das Recht vor, für Remote und Vor-Ort-Services Unterlieferanten einzusetzen.
- 4.6 **Produktänderungen.** Dimension Data kann nach eigenem Ermessen an jedem Teil des Produktes technische Änderungen durchführen, um dessen Betriebsbedingungen und Leistungsfähigkeit zu verbessern.
- 4.7 **Keine Funktionsstörung des Produkts.** Falls die eingemeldete Funktionsstörung nicht auf einem vertragsgegenständlichen Produkt beruht, behält sich Dimension Data das Recht vor, dem Kunden die aufgewendete Zeit und das verbrauchte Material in Rechnung zu stellen.

5.0 IM SERVICEUMFANG NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- 5.1 Neben den bereits in den Servicebeschreibungen ausgeschlossenen Leistungen sind generell auch die nachstehenden Leistungen nicht im Serviceumfang enthalten:
 - a) Jede Tätigkeit am Kunden-Standort, die über die im Servicevertrag festgelegten Arbeiten hinausgeht.

- b) Serviceleistungen für Hardware, die mehr als ein Jahr außer Betrieb gewesen sind, sofern Dimension Data nicht nach eigenem Ermessen anders entscheidet.
- c) Austausch von Teilen und Instandsetzungsmaßnahmen, die auf Verschulden, Zweckentfremdung, Fehlkonfigurationen und Bedienungsfehler durch den Kunden sowie auf Gründe des nicht ordnungsgemäßen Gebrauchs durch den Kunden bei normalen Betriebsbedingungen oder auf jedwede Reparatur, Reparaturversuche oder Änderung am Produkt oder der Software durch andere als die von Dimension Data autorisierten Personen zurückzuführen sind.
- d) Funktionsänderungen an Hard-/Software, die über diejenigen hinausgehen, die zur Erfüllung der Spezifikationen erforderlich sind.
- e) Reinigung oder optische Überholung der Hardware.
- f) Services in Verbindung mit bzw. bedingt durch die Verlagerung der Hardware oder das Hinzufügen, Entfernen oder Instandhalten von Fremdprodukten, Zubehörteilen, Anbauteilen, Verkabelungen oder sonstiger nicht zum ursprünglichen Leistungsumfang gehörender Hard-/Software.
- g) Services an Hard-/Software, die aufgrund außergewöhnlicher äußerer nicht von Dimension Data zu vertretender Umstände erforderlich werden, wie insbesondere: zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses noch nicht öffentlich bekannte Sicherheitslücken, ungeeignete Umgebungsbedingungen (zB Temperatur, Feuchtigkeit, Staub), falsche Ein-/Ausgangssignale an Anschlüssen der vertragsgegenständlichen Hardware, sonstige nicht vorher von Dimension Data genehmigte Software des Kunden, Gewitter, Stromausfall, Überspannung, Unfall, Feuer, Explosion, höhere Gewalt und Schäden während des Transports zu Dimension Data.
- h) Sämtliche elektrische Arbeiten.
- i) Datensicherung, Datenwiederbeschaffung und Datenbereinigung und sonstige laut Bedienungsanleitung vom Kunden durchzuführende Tätigkeiten (außer dies ist gemäß Servicebeschreibung ausdrücklich im Serviceumfang enthalten).
- j) Die kostenlose Beistellung von Verbrauchsmaterial und Komponenten, deren natürliche Lebensdauer während der Laufzeit dieses Servicevertrages endet (wie zB Akkus).
- k) Die erstmalige Überprüfung bei Übernahme des Services für bereits in Betrieb befindliche Hardware.
- l) Leistungen an Hard-/Software, die durch Verbindung, Zuschaltung oder Änderungen an Hardware, Software oder Betriebsparametern von Produkten durch den Kunden oder Dritte verursacht wurden.

6.0 PFLICHTEN DES KUNDEN

- 6.1 **Service-Anforderung und Störungsmeldungen.** Bei Anforderung eines Services muss der Kunde Dimension Data die Vertragsnummer, die er mit dem Servicevertrag erhält, sowie den Kundenstandort, gegebenenfalls die Seriennummer und eine möglichst detaillierte Fehlerbeschreibung mitteilen. Alle auftretenden Störungen und Schäden sind unverzüglich dem Dimension Data Servicedesk bekannt zu geben und dürfen nur von Dimension Data oder einem von ihr ermächtigten Unternehmen beseitigt werden. Störungsmeldungen wegen schwerwiegender Störungen die den Geschäftsbetrieb wesentlich beeinträchtigen und solche außerhalb der Business Hours sind ausschließlich telefonisch einzumelden.
- 6.2 **Unterstützung remote.** Der Kunde stellt auf eigene Kosten die für die Erbringung von Fernwartungsaufgaben durch Dimension Data benötigte Infrastruktur zur Verfügung. Falls zur Erbringung der Serviceleistung ein remote Einloggen infolge Sperre oder sonstigem Verhalten des Kunden nicht durchgeführt werden kann, so kommen allenfalls vereinbarte Response- oder Resultzeiten für die Erbringung von Serviceleistungen am Kundenstandort nicht zur Anwendung und Dimension Data ist berechtigt, dem Kunden die dadurch entstandenen Mehrkosten gesondert zu verrechnen.
- 6.3 **Unterstützung vor Ort.** Bei Serviceleistungen vor Ort ist der Kunde im Bedarfsfall zu folgenden Unterstützungsleistungen verpflichtet: Kostenlose Bereitstellung eines Arbeitsraumes einschließlich Heizung, Beleuchtung, Lüftung, Strom und Steckdosen; Schaffung der Zugangsmöglichkeiten zum Produkt, insbesondere kostenlose Zurverfügungstellung von erforderlichen Hilfsmitteln wie Leitern, Hebebühnen etc.; Einhaltung der jeweils geltenden gesetzlichen Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften und sonstiger gesetzlicher Bestimmungen.
- 6.4 Um die Serviceerbringung sicherzustellen, hat der Kunde Dimension Data über sämtliche während der Vertragsdauer durchgeführte Änderungen an Hardware, Software oder Parametrisierungen zu informieren.
- 6.5 **Zugang für Dimension Data.** Der Kunde wird mit Dimension Data zusammenarbeiten und den Zugang zu sämtlichen für die Lösung der mitgeteilten Probleme erforderlichen Dokumentationsunterlagen, Diagnoseprogramme, Betriebssysteme, Dienst- und Anwendungsprogramme sicherstellen.
- 6.6 Für die Einholung allenfalls notwendiger Genehmigungen sowie für die Beachtung gesetzlicher Bestimmungen betreffend den Betrieb der Produkte hat der Kunde zu sorgen.
- 6.7 Sofern die vertragsgegenständlichen Produkte mit dem Kundennetzwerk verbunden sind, hat der Kunde sicherzustellen, dass seine Infrastruktur nach dem aktuellen Stand der Technik abgesichert

ist. Dazu zählen insbesondere ein geeigneter Viren- und Malwareschutz, Firewall- und Intrusion Prevention Systeme und die Einhaltung von Security Policies. Die Verantwortung für die Aktualisierung von durch Dimension Data gelieferter Security Software obliegt, sofern nicht anders vereinbart, dem Kunden.

- 6.8 **Passwörter.** Soweit dem Kunden (auf seinen Wunsch) ein Passwort ausgehändigt wird, liegt die Administration derartiger Passwörter, insbesondere deren Änderung und Bereithaltung im Servicefall sowie deren Sicherheit ausschließlich in seiner Verantwortung. Dimension Data übernimmt keine Verantwortung für allfällige materielle oder immaterielle Schäden einschließlich Datenverlust, falls der Kunde seine Verpflichtungen zur ordnungsgemäßen Administrierung und/oder Verwahrung der Passwörter nicht erfüllt.

7.0 ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- 7.1 **Steuern.** Sämtliche angegebenen Entgelte verstehen sich ausschließlich Umsatzsteuer bzw. sonstiger derzeit oder zukünftig erhobener Verkaufs-, Benutzungs- oder ähnlicher Steuern. Anfallende Umsatzsteuer wird in jeweils geltender Höhe zusätzlich berechnet.
- 7.2 **Bei Dauerschuldverhältnissen.** Für Serviceleistungen, die im Rahmen von Dauerschuldverhältnissen erbracht werden, wird dem Kunden für die Dauer des Servicevertrages ein monatliches Serviceentgelt verrechnet, das auf dem im jeweiligen Servicevertrag festgehaltenen Umfang der zu wartenden Produkte basiert. Das monatliche Serviceentgelt wird für jedes Kalendervierteljahr im Voraus in Rechnung gestellt. Ein etwaiges jährliches Grundentgelt wird jeweils im Voraus und die jeweiligen Entgelte pro Intervention nach Erbringung der Serviceleistung in Rechnung gestellt.
- 7.3 **Wertsicherung.** Das monatliche Serviceentgelt wird wertgesichert. Sofern keine andere Preisbasis vereinbart wurde, ist Grundlage der Berechnung der Wertsicherung das zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltende kollektivvertragliche Mindestgehalt eines Angestellten in der Beschäftigungsgruppe E nach dem Kollektivvertrag für die Angestellten der Elektro- und Elektronikindustrie. Erhöhen sich das kollektivvertragliche Mindestgehalt und/oder die Personalnebenkosten, so erhöht sich das Serviceentgelt im gleichen Verhältnis. Dies gilt auch bei Erhöhung und Neueinführung von Steuern und anderen öffentlichen Abgaben, welche die Kalkulation des Serviceentgeltes beeinflussen.
- 7.4 **Nicht im Servicevertrag enthaltene Leistungen.** Soweit Leistungen vom Kunden in Anspruch genommen wurden, die nicht im Servicevertrag enthalten sind, werden diese dem Kunden nach Zeitaufwand gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste für Serviceleistungen sowie nach tatsächlichem Materialaufwand in Rechnung gestellt.
- 7.5 **Fälligkeit.** Sämtliche Rechnungen sind bei Rechnungserhalt netto ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig.
- 7.6 **Zahlungsverzug.** Dimension Data kann, unbeschadet sonstiger Rechte, die Leistungserbringung aussetzen bzw. den Vertrag kündigen, sofern der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Fälligkeit der Forderung nicht nachkommt. Dimension Data ist in diesem Fall berechtigt, Verzugszinsen zu berechnen.
- 7.7 **Aufrechnung.** Der Kunde kann nur mit schriftlich anerkannten oder gerichtlich festgestellten Forderungen gegen fällige Forderungen von Dimension Data aufrechnen.
- 7.8 **Entgeltänderungen.** Dimension Data behält sich das Recht vor, seine Entgelte von Zeit zu Zeit zu ändern. Solche Entgeltänderungen haben jedoch keine Auswirkungen auf die Serviceentgelte für bereits erworbene Serviceleistungen. Wo zutreffend, gelten für sämtliche zukünftigen Erneuerungen von Services die zu diesem Zeitpunkt aktuellen Entgelte, falls keine anderslautende schriftliche Vereinbarung getroffen wurde. Diese Bestimmung gilt nicht für Leistungen von Dimension Data im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses.
- 7.9 **Herstellersupport.** Für die Verlängerung eines Herstellersupports gilt abweichend von Punkt 7.8: Erhöhen sich die Listenpreise für Herstellersupport, so ist Dimension Data berechtigt diese Preiserhöhung auf Basis der ursprünglichen Kalkulationsgrundlage an den Kunden weiterzugeben. Erhöht Dimension Data auf Basis dieses Punktes das Serviceentgelt, so ist der Kunde berechtigt den Servicevertrag binnen eines Monats ab Verständigung von der Preiserhöhung außerordentlich zu kündigen.

8.0 GEWÄHRLEISTUNG UND VERZUG

- 8.1 Dimension Data gewährleistet, dass Tauschbaugruppen/Ersatzgeräte bzw. Ersatzteile frei von Material- und Verarbeitungsfehlern sind und im Falle einer Fehlfunktion für die Dauer des Servicevertrages ausgetauscht werden. Dimension Data gewährleistet außerdem, dass die Dienstleistungen ordnungsgemäß erbracht werden.
- 8.2 Diese Gewährleistung erstreckt sich nicht auf Geräte oder Baugruppen, die von Dimension Data im Rahmen des Servicevertrages ausgetauscht wurden, wenn der Fehler auf eine der nachstehenden Ursachen zurückzuführen ist: Unfall, Feuer, Explosion, Gewitter, höhere Gewalt und Naturkatastrophen, Stromstoß und Stromausfall; Änderungen, Reparaturen und Reparaturversuche an den Geräten oder Baugruppen durch nicht von Dimension Data autorisierte Personen; sofern bei Dimension Data der begründete Verdacht besteht, dass das Gerät oder die Baugruppe in schuldhafter Weise für einen anderen als den

- vorgesehenen Zweck oder außerhalb der von Dimension Data festgelegten Umgebungsbedingungen verwendet wurde.
- 8.3 Bei Software-Aktualisierungen endet die Gewährleistungsfrist mit dem Ende der Gewährleistung der ursprünglichen Softwareversion, berechnet ab dem Zeitpunkt deren Implementierung.
- 8.4 Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf (12) Monate. Außer der Gewährleistung gemäß dieser Bestimmung ist jede weitergehende Gewährleistung für die im Rahmen des vorliegenden Servicevertrages abgedeckten Services ausgeschlossen.
- 8.5 Kann Dimension Data bei Serviceleistungen, die im Rahmen eines Dauerschuldverhältnisses erbracht werden, trotz Setzung einer angemessenen Nachfrist die vertraglichen Pflichten nicht erfüllen, so ist der Kunde berechtigt, den Vertrag in Bezug auf die betroffene Serviceleistung fristlos schriftlich zu kündigen. In diesem Fall erstattet Dimension Data dem Kunden das entsprechende Serviceentgelt ab dem Monat, in dem Dimension Data ordnungsgemäß eine angemessene Nachfrist gesetzt wurde.

9.0 HAFTUNG

- 9.1 Dimension Data haftet für Schäden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften, sofern ihr zumindest grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, der Ersatz von Folgeschäden, reinen Vermögensschäden, des entgangenen Gewinns, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden sind ausgeschlossen.
- 9.2 Sofern in Abstimmung mit dem Kunden Wählverbindungen konfiguriert wurden, haftet Dimension Data nicht für etwaige zusätzliche Kosten, die dem Kunden aufgrund einer ungewollten Aktivierung entstehen.
- 9.3 Bei vereinbarter Datensicherung wird die Haftung für Datenverlust auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei täglicher und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Ist eine Datensicherung im Servicevertrag nicht vereinbart, gilt jede Haftung für Datenverlust als ausgeschlossen.

10.0 EIGENTUMSRECHT AN DER SOFTWARE

- 10.1 Sämtliche Rechte an der dem Kunden gemäß dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellten Software samt dazugehöriger Dokumentation verbleiben, ausgenommen jener in Punkt 10.2, ausschließlich bei Dimension Data und/oder dem Hersteller.
- 10.2 Der Kunde erhält das nicht ausschließliche und nicht-übertragbare Nutzungsrecht, die ihm unter dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellte Software und dazugehörige Dokumentation zu benutzen. Die erwähnte Lizenz umfasst sowohl die ursprünglich von Dimension Data installierte Software als auch jegliche Upgrades oder Updates, die von Dimension Data als Teil des Service-Angebotes implementiert wurden.
- 10.3 Die Verwendung der unter Punkt 10.0 dem Kunden zur Nutzung überlassene Software hat
- gemäß der Bestimmungen dieser Vereinbarung sowie unter Einhaltung der in der dazugehörigen Dokumentation enthaltenen Sicherheits-, Anwendungs- und Bedienungsvorschriften sowie -anforderungen; und
 - gemäß ihrem Bestimmungszweck, nämlich ausschließlich zum Betrieb des durch die Vereinbarung bestimmten Produktes und ausschließlich an der Betriebsstätte des Kunden zu erfolgen.
- 10.4 Jegliche nicht gemäß dieser Vereinbarung genehmigte und nicht mit anwendbarem Immaterialgüterrecht übereinstimmende Verwendung ist rechtswidrig.
- Demnach ist es dem Kunden insbesondere untersagt:
- die Software auf welche auch immer geartete Weise zu reproduzieren, ausgenommen wenn dies zur Verwendung der Software notwendig ist; jedoch darf der Kunde aus Sicherheitsgründen eine Sicherungskopie erstellen, die der Verwendung im Falle eines Defektes jener Kopie, die dem Kunden zur Nutzung des Produktes geliefert wurde, dient;
 - die Software und dazugehörige Dokumentation unentgeltlich oder gegen Entgelt auszustellen, zu vertreiben, zu vermarkten oder sonstwie zur Verfügung zu stellen;
 - die Software, auf welche Art auch immer, zu dem Zweck zu verwenden, ähnliche, gleichwertige oder Ersatz-Software zu entwerfen, entwickeln, vertreiben, zu vermarkten oder sonstwie zur Verfügung zu stellen;
 - die Software unter zu lizenzieren, zu übertragen, zu verleihen oder auf andere Art direkt oder indirekt Dritten zugänglich zu machen;
 - die Software zu adaptieren, zu verändern, umzuwandeln oder einzurichten, insbesondere im Hinblick darauf, abgeleitete oder neue Funktionen, oder abgeleitete oder gänzlich neue Software zu erstellen; und/oder
 - die Software nachzubauen oder auseinander zu nehmen, ausgenommen um ihre Kompatibilität im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen zu erreichen.

- 10.5 Der Kunde hat nicht die Berechtigung, irgendwelche Fehler in der Software zu korrigieren.
- 10.6 Falls Dimension Data für die Verwendung eines oder mehrerer Elemente der Software eine direkte spezifische Vertragsunterzeichnung des Kunden mit dem Urheber oder Verteiler der betreffenden Software benötigt, wird der Kunde die Bestimmungen eines solchen Vertrages und jene dieser Vereinbarung erfüllen, wobei festgehalten wird, dass ein solcher Vertrag gegenüber dieser Bestimmung vorrangig ist.

11.0 ALLGEMEINES

- 11.1 **Übertragung von Rechten und Pflichten.** Dimension Data ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen. Der Kunde darf seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Dimension Data abtreten oder übertragen.
- 11.2 **Überlassung von Produkten.** Überlässt der Kunde Produkte, auf die sich die Serviceleistungen beziehen, einem Dritten, so bleiben seine Verpflichtungen aus diesem Servicevertrag bestehen, es sei denn, dass der Dritte mit Zustimmung von Dimension Data in diesen Servicevertrag eintritt.
- 11.3 **Vertrauliche Informationen.** Vertrauliche technische oder kaufmännische Informationen, die von einer Vertragspartei zur Verfügung gestellt werden, dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der überlassenden Partei nicht an Dritte weitergegeben und nur im genehmigten Umfang kopiert und verwendet werden. Die in den Dokumenten enthaltenen Informationen sind Eigentum der überlassenden Partei und sind an diese auf entsprechende Anforderung und grundsätzlich bei Vertragsende zurückzugeben.
- 11.4 **Referenz.** Der Kunde stimmt der Nennung als Referenzkunde und der Nennung des vom Servicevertrag umfassten Projektes als Referenzprojekt zu. Diese Zustimmung kann jederzeit widerrufen werden.
- 11.5 **Abwerben von Mitarbeitern.** Der Kunde verpflichtet sich, jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern der Dimension Data während der Dauer des Vertrages und zwölf Monate nach Beendigung des Vertrages zu unterlassen. Er verpflichtet sich, im Falle des Verstoßes gegen diese Regelung eine Konventionalstrafe in der Höhe eines Brutto-Jahresgehaltes des abgeworbenen Mitarbeiters vor der Abwerbung an Dimension Data zu zahlen.
- 11.6 **Höhere Gewalt.** Wird eine der Parteien an der Erfüllung der vertraglichen Pflichten durch ein außerhalb ihrer Kontrolle liegendes Ereignis gehindert, so wird die betreffende Partei von der Erfüllung ihrer Pflichten für die Dauer und den Umfang dieses Ereignisses freigestellt. Zu diesen Ereignissen gehören insbesondere staatliche Handlungen, Unterbrechungen der Stromversorgung, Ausfall von Versorgungseinrichtungen, Eingriffe von Dritten, Arbeitskämpfe und Naturkatastrophen.
- 11.7 **Gerichtsstand und anwendbares Recht.** Für allfällige Streitigkeiten aus dieser Vereinbarung wird die Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes im Sprengel des Bezirksgerichtes Innere Stadt Wien vereinbart. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen und des UN-Übereinkommens über Verträge über den Internationalen Warenkauf.
- 11.8 Der Kunde erklärt, dass er den vorliegenden Vertrag als ein zum Betrieb seines Unternehmens gehörendes Geschäft abschließt.
- 11.9 **Vollständigkeit des Vertrages.** Der vorliegende Servicevertrag stellt die vollständigen vertraglichen Vereinbarungen der Parteien im Hinblick auf den Vertragsgegenstand dar und kann nur schriftlich durch beide Parteien geändert werden; der Vertrag ersetzt sämtliche frühere, den Vertragsgegenstand betreffende Verträge und Übereinkünfte. Mündliche Nebenabreden sind nur gültig, wenn Sie von Dimension Data schriftlich bestätigt werden. Die Geschäftsbedingungen des Servicevertrages gehen den Standard-Geschäftsbedingungen eines bestimmten Lieferauftrages oder sonstigen durch den Kunden übermittelten Unterlagen vor, unabhängig davon, ob sie mit diesen Standard-Geschäftsbedingungen oder Unterlagen des Kunden in Widerspruch stehen. Bei etwaigen Widersprüchlichkeiten in den verschiedenen, den Servicevertrag bildenden Unterlagen gilt folgende Rangfolge:
- Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen
 - Auftragsbestätigung
 - Serviceauftrag
 - Sonstige Anlagen
- 11.10 **Wirksamkeit.** Für den Fall, dass einzelne Bestimmungen des vorliegenden Vertrages unwirksam, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar sein sollten, bleibt die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. In diesem Fall werden die Parteien sich auf dem Verhandlungsweg auf eine wirksame, ihren Absichten am Nächsten kommende Bestimmung einigen.