

## Geschäftsbedingungen für Serviceauftrag der Dimension Data Germany AG & Co. KG, Horexstraße 7, 61352 Bad Homburg v. d. Höhe („Dimension Data“)

### 1. Gegenstand der Bedingungen

1.1. Diese Geschäftsbedingungen gelten im Geschäftsverkehr mit Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen für sämtliche Leistungen nicht starkstromtechnischer Art zum Aufbau und zur Erweiterung von Telekommunikations- und sonstigen Kommunikations- und Datensystemen („Systeme“) und zur Errichtung von Leitungsnetzen („Montage“). Sie gelten ferner für Aufträge zur Instandsetzung, Instandhaltung, Prüfung, Inbetriebnahme und Überholung entsprechender Systeme, soweit diese nicht in den ausdrücklich vereinbarten Anwendungsbereich eines gesondert geschlossenen Kauf-, Miet- oder Servicevertrages fallen („Kundendienst“).

1.2. Kundendienst erfolgt auf Grundlage der vom Kunden vorgelegten Fehlerbeschreibungen, ansonsten aufgrund der von Dimension Data erkannten Mängel. Dimension Data behält sich vor, alle für die Instandsetzung notwendigen Teile zu ersetzen bzw. gegen neuwertige Teile (Tauschbaugruppen) auszutauschen.

1.3. Der Kunde stellt einen ungehinderten und freien Zugang zum Leistungsort und die rechtzeitige Lieferung von ihm beizustellender Teile an den Leistungsort sicher. Der Leistungsort muss im Übrigen den Anforderungen der geltenden Arbeitssicherheitsvorschriften entsprechen.

### 2. Mängelansprüche

2.1. Dimension Data verpflichtet sich, Mängel, deren Ursachen nachweislich vor dem Gefahrenübergang lagen, kostenlos im Wege der Nacherfüllung zu beseitigen. Für die Nacherfüllung hat der Kunde Dimension Data die nach ihrem billigen Ermessen erforderliche Zeit und Gelegenheit zu gewähren. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum von Dimension Data über. Die Feststellung der Mängel muss Dimension Data unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden. Die Mängelansprüche beziehen sich nicht auf natürliche Abnutzung und nicht auf Schäden, die auf fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, einer Veränderung der mitgelieferten Programme durch den Kunden oder Dritte, ungeeigneten Betriebsmittel oder Räumen oder sonstigen von Dimension Data nicht verschuldeten Umständen beruhen sowie auf eine unerhebliche Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit oder auf eine unerhebliche Beeinträchtigung der Brauchbarkeit. Die Aufwendungen, die daraus entstehen, dass die Nacherfüllung an einem anderen als dem vereinbarten Leistungsort zu erbringen ist, gehen zu Lasten des Kunden.

2.2. Mängelansprüche verjähren in zwölf Monaten ab Serviceerbringung. Soweit längere Fristen gesetzlich zwingend vorgeschrieben sind, z.B. in §§ 438 Abs.1 Nr. 2, 479 Abs.1 und 634a Abs.1 Nr. 2 BGB, gelten diese. Die Betriebsdauer hat keinen Einfluss auf die Verjährung.

2.3. Bewirkt die Nacherfüllung nicht die Beseitigung des Mangels, kann der Kunde unbeschadet etwaiger Schadenersatzansprüche vom Vertrag zurücktreten oder den Preis mindern. Schadenersatzansprüche bestehen nur unter den Voraussetzungen der Ziffer 3.

2.4. Dimension Data kann ihre Pflicht zur Erfüllung der Mängelansprüche mit vorheriger Ankündigung beim Kunden auch per Fernzugriff erfüllen, sofern die technischen Voraussetzungen hierfür gegeben sind. Der Austausch von Daten zwischen dem Dimension Data Remote-Zentrum und dem System des Kunden erfolgt unter Beachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz.

### 3. Haftung

3.1. Dimension Data haftet abschließend nur im nachfolgenden Umfang:

3.2. In Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit und der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die Dimension Data eine Garantie übernommen hat, oder der arglistigen Täuschung haftet die Dimension Data unbeschränkt.

3.3. Im Falle der leicht fahrlässigen Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, ist die Haftung von Dimension Data auf den bei Vertragsabschluss vorhersehbaren typischen Schaden begrenzt.

3.4. Sofern zwischen den Parteien nicht nachweislich vereinbart worden ist, dass die Datensicherung von Dimension Data vorzunehmen ist, ist die Haftung der Dimension Data für Datenverlust beim Kunden ausgeschlossen, es sei denn, dass Dimension Data den Datenverlust vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt und der Kunde sichergestellt hat, dass die Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

3.5. Die Haftung für Vermögensschäden aufgrund leichter Fahrlässigkeit ist zudem auf den Auftragswert beschränkt. Die Haftung für mittelbare Schäden, insbesondere entgangenen Gewinn, Produktionsausfall, Investitionszinsen und Finanzierungskosten ist ausgeschlossen.

3.6. Im Falle einer über die Beauftragung hinausgehenden Beratung des Kunden haftet Dimension Data nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden. Der Kunde wird insbesondere nicht von seiner Pflicht entbunden, in eigener Verantwortung die Tauglichkeit der Lieferung für den beabsichtigten Verwendungszweck zu prüfen. Dies gilt auch, wenn Dimension Data der Verwendungszweck des Kunden bekannt ist.

3.7. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und nach der Datenschutz-Grundverordnung bleibt unberührt.

### 4. Datenschutz

4.1. Bei Services können zwischen dem Kunden und Dimension Data bzw. von ihr Beauftragten, Daten ausgetauscht werden, die dem Datenschutz unterliegen können.

4.2. Dimension Data hält die geltenden gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz ein, wie u.a. die Verarbeitung nach Treu und Glauben, die Transparenz, die Zweckbindung, die Datenminimierung, die Richtigkeit und die Integrität / Vertraulichkeit der personenbezogenen Daten. Die personenbezogenen Daten werden durch die erforderlichen organisatorischen und technischen Maßnahmen, soweit nach dem anerkannten Stand der Technik möglich, geschützt.

4.3. Die von Dimension Data Beauftragten haben sich ihr gegenüber entsprechend verpflichtet. Mitarbeiter von Dimension Data bzw. ihrer Beauftragten, die im Rahmen der Durchführung der Services Zugriff auf personenbezogene Daten erhalten, sind sorgfältig ausgewählt und entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz unterwiesen und verpflichtet.

4.4. Der Kunde wird darauf aufmerksam gemacht, dass durch die Serviceerbringung eine Auftragsverarbeitung i.S.v. Art. 28 DS-GVO zustande kommen kann, für die der Kunde mit Dimension Data u.U. eine gesonderte Vereinbarung treffen muss. Sofern der Kunde keine gegenteilige Weisung erteilt, wird Dimension Data Serviceaufträge unter Verweis auf Art. 6 Abs. 1 lit. b und f DS-GVO ausführen.

### 5. Preise

5.1. Material wird zu den im Zeitpunkt der Leistung bei Dimension Data gültigen Listenpreisen berechnet. Leistungen vor Ort einschließlich der Aufwendungen für Reisezeit sowie vom Kunden zu vertretende Wartezeiten werden nach Stundennachweisen berechnet. Angefangene halbe Stunden werden auf Halbstunden aufgerundet.

5.2. Sofern Dimension Data nach den vertraglichen Vereinbarungen zur Leistung nur durch Dimension Data-Reparaturdepot verpflichtet ist (z.B. Depotvertrag, Instandsetzungsvertrag), berechnet Dimension Data für auf Wunsch des Kunden vor Ort erbrachte Leistungen zur Abgeltung von Fahrt- und Reisekosten pauschal zwei Stunden mit dem jeweiligen Stundensatz. Werden die Leistungen in einem Dimension Data-Reparaturdepot durchgeführt, werden diese nach Aufwand abgerechnet.

5.3. Für die Erbringung des Kundendienstes wird eine einmalige Gebühr in Höhe von 190,00 EUR (Incident-Bearbeitungspauschale) berechnet, sofern es sich bei dem Kunden nicht um einen Bestandskunden handelt, der mit der Dimension Data einen laufenden Servicevertrag mit wiederkehrender Zahlungsverpflichtung abgeschlossen hat. Zusätzlich werden die nachfolgenden Verrechnungssätze für Leistungen innerhalb Deutschlands berechnet.

Beschreibung	Verrechnungssatz
<b>Incident-Bearbeitungspauschale</b>	<b>€ 190,00 / Incident</b>

#### Technische Services

Remote Support (innerhalb der Geschäftszeiten <sup>1</sup> )	€ 190,00 / Stunde
Remote Support (Mo.-Fr. außerhalb der Geschäftszeiten – ausgenommen gesetzliche Feiertage – nach Verfügbarkeit)	€ 240,00 / Stunde
Remote Support (Gesetzl. Feiertage/ Wochenende – nach Verfügbarkeit)	€ 380,00 / Stunde

#### Engineering Services (Berechnung beginnt mit Zeitpunkt der Ticketeröffnung)

Tagessatz (innerhalb der Geschäftszeiten)	€ 1.520,00 / Tag
Tagessatz (Mo.-Fr. außerhalb der Geschäftszeiten – ausgenommen gesetzliche Feiertage – nach Verfügbarkeit)	€ 1.920,00 / Tag
Tagessatz (Gesetzl. Feiertage/ Wochenende – nach Verfügbarkeit)	€ 3.040,00 / Tag

## 6. Listenpreise für Datensatzänderungen

Für Datensatzänderungen, die im jeweils gültigen Standard Change Katalog der Dimension Data definiert sind, gelten jeweils die im Standard Change Katalog definierten Zeiteinheiten. Die Vergütung richtet sich nach Ziffer 5.2.

## 7. Einsatz von Nachunternehmern

Dimension Data kann die vereinbarten Leistungen auch durch geeignete Nachunternehmer erbringen lassen. Dimension Data bleibt auch beim Einsatz von Nachunternehmern für die ordnungsgemäße Erbringung der Leistung verantwortlich. Der Kunde kann den Einsatz bestimmter Nachunternehmer aus wichtigem Grund ablehnen.

## 8. Berechnung, Zahlungsbedingungen

8.1. Die beauftragten Serviceleistungen werden dem Kunden zu den oben genannten Verrechnungssätzen nach Leistungserbringung von Dimension Data in Rechnung gestellt.

8.2. Die Servicevergütung ist zuzüglich Umsatzsteuer in jeweils geltender Höhe binnen 30 Tagen nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

8.3. Dem Kunden steht ein Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht nur wegen rechtskräftig festgestellter oder unbestrittener Gegenforderungen zu. Forderungen gegen Dimension Data darf der Kunde nicht abtreten. § 354a HGB bleibt unberührt.

## 9. Sonstiges

9.1. Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.

9.2. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des Internationalen Privatrechts. Gerichtsstand ist Bad Homburg v. d. Höhe. Dimension Data behält sich vor, am Sitz des Kunden Klage zu erheben.

<sup>1</sup> Mo.-Fr. 8.00-17.00 Uhr, ausschließlich gesetzlicher Feiertage am Systemstandort.