

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Ratiodata AG für Technische Services

Stand 05. November 2020

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Wartungs-, Instandhaltungs- und Instandsetzungsleistungen von IT-Hardware (nachfolgend auch „Systeme“ genannt) durch die Ratiodata AG, 60528 Frankfurt am Main, Registergericht Frankfurt am Main HRB 120933 (Ratiodata) gegenüber Unternehmern i.S.d. § 14 BGB. Sie finden auch auf mit den Hauptleistungen in Zusammenhang stehende Auskünfte und Beratungen. Für die „Ratiodata Service-Erweiterung“ gelten ergänzend und diesen Bedingungen vorgehend die „Ergänzenden Bedingungen zur Ratiodata Service-Erweiterung“. Die AGB gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.
- 1.2 Der die Leistungen der Ratiodata genauer spezifizierende Systemschein (Anlage 1) hat vorrangige Geltung.
- 1.3 Entgegenstehende oder von diesen Bedingungen abweichende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn die Ratiodata ausdrücklich und schriftlich ihrer Anwendung zugestimmt hat.

2. Vertragsschluss / Leistungsumfang

- 2.1 Angebote der Ratiodata sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot ist schriftlich als bindend bezeichnet.
- 2.2 Ein Vertrag kommt mit rechtswirksamer Unterzeichnung eines Vertragsdokuments (Systemschein) durch beide Parteien oder der Annahme eines Angebotes der Ratiodata durch den Kunden zustande. Ein Vertrag kommt auch zustande, wenn die Ratiodata auf ein Angebot des Kunden mit der Leistungserbringung beginnt. Die Ratiodata kann schriftliche Bestätigungen mündlicher Vertragserklärungen des Kunden verlangen.
- 2.3 Die Ratiodata erbringt ihre Leistungen durch qualifiziertes und mit den Systemen vertrautes und entsprechend geschultes Personal und nach dem zum Zeitpunkt der Erbringung geltenden Stand der Technik, sowie unter Beachtung der Wartungs- und Service-Vorgaben des Herstellers der Systeme.
- 2.4 Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich für jedes individuelle System aus dem vereinbarten War-

tungs-Pakete-Typ gemäß Systemschein. Die Leistungserbringung erfolgt vor Ort beim Kunden.

- 2.5 Die Ratiodata erbringt die vereinbarten Wartungsleistungen. Diese umfassen die Erhaltung der vollen Funktionalität der Systeme durch Pflege und Instandhaltung, insbesondere durch notwendige Justagen, Reinigungen, Überprüfung der Funktionsfähigkeit und Austausch nicht mehr verwendungsfähiger Bauteile. Der Wartungsturnus ergibt sich aus dem vereinbarten Wartungspaket. Die Wartung des Systems erfolgt entsprechend den Vorgaben des Herstellers. Die Ratiodata ist berechtigt, Wartungen auch außerhalb der Festlegungen des Wartungsturnus vorzunehmen, insbesondere zusammen mit Störungsbehebungen, soweit dies keine wesentliche Abweichung von den vereinbarten Wartungen bedeutet.
- 2.6 Gemäß dem für das jeweilige System vereinbarten Wartungs-Pakete-Typ erfolgt die Wartung des Systems pro Quartal, halbjährlich oder einmal jährlich. Die Ratiodata kann hierbei auftretende Störungen dazu nutzen, anstehende Wartungsarbeiten ebenfalls durchzuführen. Die Einsatzsteuerung der Ratiodata meldet die Techniker vorher beim Kunden an.
- 2.7 Die Ratiodata erbringt weiter alle Reparaturen, also die Beseitigung von Fehlern, Störungen oder Schäden des Systems. Dies umfasst auch den Einbau erforderlicher Ersatzteile im Wege des Austauschs des defekten gegen ein in der Regel neues oder ausnahmsweise ein gleichwertiges gebrauchtes Teil. Die Ratiodata ist berechtigt, eine Störung einer Hardware-Komponente auch durch Austausch der fehlerhaften Komponente gegen eine gleiche oder andere Komponente zu beseitigen, soweit diese der auszutauschenden Komponente hinsichtlich Funktionalität und Abnutzungsgrad mindestens gleichwertig ist. In diesem Fall gelten die gleichen Mängelansprüche wie beim Austausch gegen ein neues Ersatzteil.
- 2.8 Die beschriebenen Serviceleistungen können nur in der Bundesrepublik Deutschland am erstmaligen Lieferort erbracht werden, sofern die Einsatzstelle mittels PKW zeitlich unbeschränkt ohne Zuhilfenahme von weiteren Transportmitteln zu erreichen ist. Abweichungen hiervon müssen separat vereinbart werden.
- 2.9 Die Leistungsverpflichtung der Ratiodata gilt vorbehaltlich richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung

mit Vorleistungen, soweit Ratiodata mit der erforderlichen Sorgfalt ein kongruentes Deckungsgeschäft geschlossen hat und die nicht richtige oder nicht rechtzeitige Leistung nicht auf einem Verschulden der Ratiodata beruht.

- 2.10 Die von der Ratiodata beim Kunden für die Bereitstellung der Leistung installierten und überlassenen Einrichtungen, Geräte, Software und Unterlagen bleiben Eigentum der Ratiodata, soweit kein Eigentumsübergang gesondert vereinbart wird. Die überlassenen Einrichtungen dürfen keinem Dritten dauerhaft überlassen werden und nur an den vereinbarten Standorten zu dem vertraglich vereinbarten Zweck genutzt werden. Der Kunde ist verpflichtet, die installierten Einrichtungen pfleglich zu behandeln und vor dem unbefugten Zugriff und Eingriff durch Dritte zu schützen.

3. Entstörungen

- 3.1 Bei auftretenden Fehlern, Störungen oder Schäden, nachfolgend „Störungen“ genannt, erfolgt eine Bearbeitung gemäß den nachfolgenden Regelungen und den Regelungen der vereinbarten Full-Service-Variante.
- 3.2 Bei auftretenden Störungen meldet der Kunde die Störung grundsätzlich über das Ratiodata Service-Portal. Nur in Ausnahmefällen erfolgt die Störungsmeldung über die folgenden Kommunikationswege:
- Telefon: 0251 7000-5210
 - Telefax: 0251 7000-3201
 - E-Mail: info@ratiodata.de.
- Nach Eingang der Störungsmeldung setzt sich ein Mitarbeiter der Einsatzsteuerung mit dem Kunden in Verbindung.
- 3.3 Die Einsatzsteuerung der Ratiodata analysiert und qualifiziert die Störung und versucht zunächst durch telefonische Hilfestellung oder – soweit vorhanden – unter Verwendung von Fernwartungseinrichtungen die Störung zu beseitigen.
- 3.4 Ist eine Störungsbeseitigung gemäß Ziffer 3.3 nicht möglich, wird die Ratiodata die Störung durch den Einsatz qualifizierter Techniker in den Räumen des Kunden gemäß dem für das System abgeschlossenen Servicelevel beseitigen.
- 3.5 Alles Weitere – insbesondere die bei der Entstörung einzuhaltenden Zeiten – ergibt sich aus der vereinbarten Service-Variante.

4. Entstörung

- 4.1 Hinsichtlich der im Systemschein beschriebenen Service-Varianten gelten folgende Definitionen:

- Als „Reaktionszeit“ gilt der Zeitraum, innerhalb dessen die Ratiodata versucht, die Störung durch telefonischen Support oder – soweit vorhanden – durch Fernwartung zu beheben. Er beginnt ab dem Eingang der Störungsmeldung bei der Einsatzsteuerung der Ratiodata. Erst nach Ablauf der Reaktionszeit ist der Kunde berechtigt, den Einsatz von Technikern in seinen Räumen zu verlangen.

In der Reaktionszeit erbringt die Ratiodata folgende Leistungen:

- Störungsannahme durch die Einsatzsteuerung,
- telefonische Qualifizierung der Störung und, soweit möglich, telefonische Fehlerbehebung,
- Absprache mit dem Kunden hinsichtlich Termin und Modalitäten der Störungsbehebung,
- Vor-Ort-Reparatur, Verbringung des Systems zur Ratiodata etc.,
- Ersatzteilmanagement.
- Als „Vor-Ort-Zeit“ gilt der Zeitraum vom Eingang der Störungsmeldung bis zum Erreichen des Einsatzortes beim Kunden und Beginn der Reparatur.
- Als „Servicezeit“ gilt der Zeitraum, in dem die Einsatzsteuerung der Ratiodata zu erreichen ist und innerhalb dessen die Leistungserbringung durch die Techniker erfolgt.
- Mit „Hardwarewiederherstellung“ ist der Zeitraum definiert, innerhalb welchem eine gemeldete Störung so beseitigt wird, dass das System wieder einsatzbereit funktioniert.

Bei der Berechnung der o. g. Zeiten bleiben Zeiten außerhalb der Servicezeiten außer Betracht.

- 4.2 Die Ratiodata ist bemüht, alle gemeldeten Störungen unter Berücksichtigung aller Umstände, insbesondere nach ihrer Priorität, dem vereinbarten Servicelevel und den Einsatzplanungen so kurzfristig wie möglich zu beheben. Dennoch kann eine Garantie für die Einhaltung der vereinbarten Zeiten nicht übernommen werden. Die Ratiodata haftet daher für Überschreitungen dieser Zeiten nur, sofern und soweit diese von ihr zu vertreten ist. Die Ratiodata hat die Überschreitung insbesondere nicht zu vertreten, wenn diese auf höherer Gewalt oder auf Umständen beruht, die vom Kunden oder Dritten zu vertreten sind. In diesem Fall verlängern sich die Servicezeiten entsprechend.

5. Leistungsausschlüsse

5.1 Dieser Vertrag umfasst nicht:

- die Pflege und Wartung der auf den Systemen installierten Software. Hierüber ist ggf. ein gesonderter Software-Pflegevertrag mit der GAD eG abzuschließen,
- Schulungen und Einweisungen in Bezug auf die Systeme.

5.2 Ebenfalls nicht umfasst sind, sofern die vereinbarte Full-Service-Variante nichts anderes bestimmt:

- Arbeiten an den elektrischen Anlagen außerhalb der Systeme.
- Wartung und Reparatur von Zubehör, Anbauteilen, Tresoren, Gehäuseteilen und -rahmen, Geräten und sonstigen Einrichtungen, die nicht im Systemschein, Anlage 1, aufgeführt sind.
- Austausch und Reinigung von Verbrauchsmaterialien, die Durchführung von Spezifikationsänderungen – mit Ausnahme von Updates der vertragsgegenständlichen Software
- –, An- oder Abbau von Zubehör, Zusatzgeräten oder anderen Einrichtungen sowie der Abbau und die Aufstellung des Systems bei Standortveränderungen.
- Reparatur von Systemen oder Austausch von Teilen, die funktionsuntüchtig wurden aufgrund von Bedienungsfehlern oder sonstigen fahrlässigen oder vorsätzlichen Verhaltens des Bedienungspersonals des Kunden oder dritter Personen, Vandalismus, Fällen höherer Gewalt, Ausfall der Stromversorgung, der Klimaanlage, Blitzschlag, Wasserschaden, Feuer oder durch Verwendung von Betriebsmitteln und/oder Zubehör, die nicht den technischen Spezifikationen der Ratiodata oder dem Lieferanten des Systems entsprechen oder durch sonstige Ursachen, die nicht normaler und ordnungsgemäßer Benutzung entsprechen.
- Leistungen der Ratiodata, die erforderlich werden, um im Nachgang zu Reparaturen oder Wartungen des Systems durch Personen, die nicht von der Ratiodata beauftragt sind, das System wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu bringen.
- Leistungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten.
- Leistungen, die inhaltlich oder bzgl. der Modalitäten, insbesondere der Reaktions- und Reparaturzeiten, einer höheren als der vereinbarten Full-Service-Variante entsprechen.
- Fehleinsätze oder Mehraufwendungen, die auf

fehlerhaften Angaben des Kunden, Nichteinhaltung vereinbarter Termine, Wartezeiten oder sonstigen vom Kunden zu vertretenden Umständen beruhen.

5.3 Ebenso sind in der Vergütung für die Level Standard (+), Classic (+) und SB-Komfort die Software-Wiederherstellung und Daten-Recovery bei SB-Geräten und PCs nicht enthalten. Hier gilt folgendes:

- Software-Wiederherstellung und Daten-Recovery bei Servern: Der Level Professional beinhaltet bei Servern die Herstellung des Betriebssystems und den Start der Datensicherung. Voraussetzung hierfür ist eine intakte Datensicherung.

Die Level Professional+/ +6H/ +S beinhalten bei Servern die Herstellung des Betriebssystems und die Rückübertragung der Datensicherung bis zur Inbetriebnahme des Servers. Voraussetzung hierfür ist eine intakte Datensicherung.

- Software-Wiederherstellung und Daten-Recovery bei SB-Geräten: Die Level SB-Professional S/+S beinhalten bei SB-Komponenten die Herstellung des Betriebssystems und die Installation der Image-CD bis zur Inbetriebnahme der SB-Komponente. Voraussetzung hierfür ist das Vorhandensein der Image-CD beim Kunden und dass unmittelbar nach Tausch der defekten Hardware mit der Installation begonnen werden kann.

5.4 Sobald die Ratiodata feststellt, dass es sich um eine Störung handelt, die unter einen vorgenannten Leistungsausschluss fällt, wird die Ratiodata dies dem Kunden mitteilen. Die Ratiodata ist in diesem Fall bereit die Störung zu beseitigen soweit dies möglich ist, dies bedarf jedoch eines besonderen Auftrages. Sollte der Kunde nicht mit der Einordnung des Schadens durch Ratiodata einverstanden sein, hat er dies binnen sieben Tagen nach Mitteilung durch die Ratiodata schriftlich gegenüber der Ratiodata zu erklären. In diesem Fall werden die Parteien dieses Vertrages sich auf einen öffentlich bestellten und vereidigten EDV-Sachverständigen einigen, der mit der Begutachtung der Störung und der Feststellung der Störungsursache beauftragt wird. Sollten die Parteien dieses Vertrages sich nicht auf einen Sachverständigen einigen, werden die Parteien den Präsidenten der für den Kunden örtlich zuständigen Industrie- und Handelskammer bitten, einen geeigneten Sachverständigen zu bestimmen. Eventuell ausgetauschte Teile sind von der Ratiodata zur Begutachtung bereitzuhalten. Die tatsächlichen Feststellungen des Gutachters sind für beide Parteien bindend. Bestätigt der Gutachter die Auffassung des Kunden, trägt die Ratiodata die Kosten der Begutachtung, die ausgeführten Arbeiten fallen unter die normale Vergütung. Bestätigt

der Gutachter die Auffassung der Ratiodata, trägt der Kunde neben den Kosten der Störungsbeseitigung auch die Kosten des Gutachters sowie einen durch die Begutachtung ggf. verursachten Mehraufwand der Ratiodata.

6. Vertragsänderungen

- 6.1 Einvernehmlich vereinbarte Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein. Die Schriftform ist nur gewahrt, wenn Änderungen und Ergänzungen als solche bezeichnet, schriftlich abgefasst und von beiden Parteien rechtsverbindlich unterzeichnet sind. Vorstehendes gilt auch für einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis selbst.
- 6.2 Ratiodata kann den Vertrag mit dem Kunden und diese AGB einschließlich der Leistungsbestimmungen nach den nachfolgenden Bestimmungen ändern. Änderungen der Entgelthöhe richten sich ausschließlich nach Ziffer 10.7 und Ziffer 10.8.
- 6.3 Ratiodata kann die vertraglichen Vereinbarungen insbesondere ändern, wenn die für die Erbringung der Dienstleistungen maßgeblichen gesetzlichen Normen sich derart ändern, dass eine Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen notwendig wird. Darüber hinaus kann Ratiodata die vertraglichen Vereinbarungen ändern, sofern dies aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, in technischer oder kalkulatorischer Sicht erforderlich wird. Eine Änderung erfolgt nur, wenn dadurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses (insbesondere Art und Umfang der Leistungen, Laufzeit, Kündigungsfristen) nicht berührt werden. Ratiodata wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen.
- 6.4 Alle Änderungen der Vertragsbedingungen und der AGB werden dem Kunden schriftlich oder in Textform mitgeteilt. Die einzelnen Änderungen werden dem Kunden in der Mitteilung einzeln zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, einen Monat nach der Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Kunden, gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt, wenn der Kunde nicht schriftlich oder in Textform einzelnen oder allen Änderungen widerspricht. Der Widerspruch muss innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung bei Ratiodata eingegangen sein. Ratiodata wird auf diese Folgen in der Mitteilung gesondert hinweisen. Eine Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen

an die in Ziffer 6.3 genannten gesetzlichen Rahmenbedingungen gilt im Falle einer Anpassung an zwingendes Recht in keinem Fall als Änderung zuungunsten des Kunden. Im Falle eines form- und fristgerechten Widerspruchs wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt.

7. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 7.1 Der Kunde wird unentgeltlich alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre schaffen, die zur ordnungsgemäßen Durchführung der vertraglichen Leistungen der Ratiodata erforderlich sind.
- 7.2 Der Kunde wird sämtliche Rechte, Genehmigungen und Ermächtigungen einholen oder erwerben und während der Vertragslaufzeit aufrecht erhalten, die erforderlich sind, um die Leistungen in seinem Einflussbereich zu erbringen.
- 7.3 Der Kunde stellt für Installation und Betrieb der den Vertragszwecken dienenden technischen Einrichtungen der Ratiodata unentgeltlich und rechtzeitig eigene notwendige Einrichtungen, geeignete Aufstellungsräume bzw. Grundstücke sowie Elektrizität und Erdung zur Verfügung und hält diese für die Dauer des Vertrages im funktionsfähigen und ordnungsgemäßen Zustand. Der Kunde ermöglicht der Ratiodata und deren Gehilfen den jederzeitigen Zutritt zu den technischen Einrichtungen zwecks Durchführung des Vertrages.
- 7.4 Der Kunde ist für die Bereitstellung, Richtigkeit und Vollständigkeit aller Informationen, Arbeitsunterlagen und Arbeitsmittel, die die Ratiodata für die Durchführung der Leistungen benötigt, verantwortlich.
- 7.5 Der Kunde wird von ihm geplante Veränderungen an seiner Betriebsumgebung rechtzeitig mit der Ratiodata abstimmen, sofern diese einen Einfluss auf die vereinbarten Leistungen haben können.
- 7.6 Der Kunde hat der Ratiodata unverzüglich schriftlich jede Art von Änderung, die das Vertragsverhältnis betrifft, mitzuteilen (insbesondere Name, Firma, Geschäftssitz und ggf. Rechnungsanschrift, Bankverbindung, Rechtsform und Rufnummer). Unterlässt der Kunde diese Mitteilung, so hat er die Kosten für die Ermittlung der zur Vertragserfüllung notwendigen Daten zu tragen.
- 7.7 Der Kunde benennt mindestens einen fachkundigen, mit dem System vertrauten Ansprechpartner sowie einen Stellvertreter und hat sicher zu stellen, dass mindestens einer dieser Ansprechpartner erreichbar ist.
- 7.8 Der Kunde ist für sämtliche Beschädigungen und/oder Verluste von Einrichtungen der Ratiodata in

seinem Risiko- und Verantwortungsbereich verantwortlich und hat der Ratiodata den dadurch entstehenden Schaden zu ersetzen. Ausgenommen sind die Schäden, die Ratiodata oder Dritte zu vertreten haben.

- 7.9 Es obliegt allein dem Kunden, gegen alle Arten von Datenverlust, Übermittlungsfehler und Betriebsstörungen die notwendigen Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, soweit nicht einzelvertraglich etwas anderes vereinbart wurde. Ratiodata haftet insofern nicht.
- 7.10 Bei der Leistungserbringung ist die Ratiodata davon abhängig, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten fristgemäß erfüllt. Geschieht dies nicht und entstehen dadurch Verzögerungen und/oder Mehraufwand, kann die Ratiodata – unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte – Änderungen des Zeitplans oder der Preise verlangen.
- 7.11 Der Kunde darf keine Wartungs- oder Reparaturarbeiten selbst oder durch Dritte durchführen lassen, es sei denn, die Ratiodata hat hierzu vorab schriftlich ihre Zustimmung erteilt. Hierzu gehören nicht der Abbau des Systems, die Verbringung an einen anderen Aufstellort und der Wiederaufbau. Soweit dies unsachgemäß erfolgt, gilt Ziffer 5.

8. Behinderung und Unterbrechung der Leistung

- 8.1 Ereignisse höherer Gewalt, die der Ratiodata die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen sie, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen alle Ereignisse gleich, soweit sie unvorhersehbar, schwerwiegend und von den Parteien unverschuldet sind. Die Ratiodata unterrichtet den Kunden unverzüglich über den Eintritt eines solchen Umstandes. Sobald zu übersehen ist, zu welchem Zeitpunkt die Leistung wieder aufgenommen werden kann, ist dies dem Kunden mitzuteilen.
- 8.2 Ausführungsfristen verlängern sich angemessen, wenn die Behinderung vom Kunden zu vertreten ist. Sie verlängern sich außerdem angemessen, wenn der Kunde eine ihm obliegende Mitwirkungshandlung unterlassen oder nicht fristgerecht erbracht hat. In den vorstehenden Fällen ist die Ratiodata berechtigt, für die Dauer der Unterbrechung die vereinbarte Vergütung oder die Erhöhung eines vereinbarten Festpreises zu verlangen.

9. Beauftragung Dritter

- 9.1 Die Ratiodata ist berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise durch von ihr bestimmte Unterauftragnehmer ausführen zu lassen, sofern der Unterauftragnehmer die vertraglichen Pflichten, insbesondere solche des Datenschutzes, in gleicher Weise erfüllt wie die Ratiodata.
- 9.2 Sofern sich Ratiodata zur Erfüllung des Vertrages Dritter bedient, werden diese nicht Vertragspartner des Kunden.

10. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 10.1 Die Ratiodata erhält für ihre Leistungen eine Vergütung gemäß den Regelungen des Systemscheins, Anlage 1 in Verbindung mit der vereinbarten Full-Service-Variante.
- 10.2 In der Vergütung enthalten sind alle im Rahmen der vereinbarten Wartungspakete und/oder Full-Service-Varianten zu erbringenden Leistungen der Ratiodata, einschließlich Anfahrten, Übernachtungen und Spesen sowie Ersatzteile.
- 10.3 Ausgenommen von der Vergütung sind Verbrauchsmaterialien.
- 10.4 Nicht mit der Vergütung gemäß Ziffer 10.1 abgegolten sind auch alle Leistungen, die unter den Leistungsausschluss gemäß Ziffer 5 fallen oder in der vereinbarten Full-Service-Variante ausgenommen sind. Solche Leistungen sind gesondert zu beauftragen und werden, sofern im Einzelfall keine abweichende Regelung vereinbart wird, nach Aufwand wie folgt vergütet:
- Benötigte Ersatzteile werden entsprechend der zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisliste des Herstellers der zu betroffenen Systeme berechnet.
 - Für den telefonischen Support, Help-Desk und Technikereinsätze erhält die Ratiodata eine Vergütung entsprechend der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Stundensätze der Ratiodata zzgl. eventueller Reisekosten und Spesen. Die aktuellen Stundensätze werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt.
- 10.5 Angegebene Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Sollten für Leistungen zusätzliche Steuern oder sonstige öffentliche Abgaben anfallen, sind diese vom Kunden zu übernehmen.
- 10.6 Die Zahlungspflicht des Kunden beginnt mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch Ratiodata. Sind monatlich zu zahlende Entgelte für Teile eines Kalendermonats zu zahlen, wird jeder

Tag des Monats, für den eine Zahlungspflicht besteht, mit 1/30 des monatlichen Entgeltes berechnet.

- 10.7 Ratiodata kann die Entgelthöhe für die Zukunft anpassen, sofern dies aufgrund von Änderungen der Marktverhältnisse, die bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren, und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, in kalkulatorischer Sicht erforderlich wird. Ratiodata wird nur die Änderungen ausgleichen, ohne einen weiteren Vorteil zu erlangen. Entgeltanpassungen werden dem Kunden schriftlich oder in Textform mitgeteilt. Die einzelnen Änderungen werden dem Kunden in der Mitteilung einzeln zur Kenntnis gebracht und treten, soweit nicht ausdrücklich ein späterer Zeitpunkt bestimmt ist, drei Monate nach der Mitteilung in Kraft. Bei einer Entgelterhöhung hat der Kunde das Recht, den Vertrag außerordentlich mit einer Frist von einem Monat zum Inkrafttreten der Entgeltänderung zu kündigen, sofern die Erhöhung mehr als 5 % beträgt.
- 10.8 Hinsichtlich einzelner Systeme ist die Ratiodata berechtigt eine angemessene Anpassung der Vergütung zu verlangen, wenn der Serviceaufwand für das System den durchschnittlichen jährlichen Serviceaufwand vergleichbarer Systeme um mehr als 50 % überschreitet. Die Anpassung kann mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten erstmals für einen Zeitpunkt ein Jahr nach Beginn der Serviceleistungen für das betreffende System verlangt werden. Stimmt der Kunde der Anpassung nicht zu, ist die Ratiodata berechtigt die Servicevereinbarung für das betroffene System vorzeitig mit einer Frist von zwei Monaten zum Monatsende zu kündigen. In diesem Fall erfolgt eine Erstattung der Vergütung für das betroffene System für die Zeiträume nach Wirksamwerden der Kündigung. Die Servicevereinbarungen im Übrigen bleiben unberührt. Eine Entgeltanpassung ist der Ratiodata im Übrigen gemäß den Regelungen in Ziffer 6.2 bis 6.4 möglich. Hat Ratiodata mit der Leistungserbringung noch nicht begonnen, so ist eine Entgeltanpassung nur möglich, wenn zwischen Vertragsschluss und Beginn der Leistungserbringung mindestens vier Monate liegen.
- 10.9 Die Ratiodata wird die Entgelte jeweils für ein Kalenderjahr im Voraus in Rechnung stellen. Ratiodata behält sich vor, Abschlagszahlungen vom Kunden zu verlangen. Ratiodata behält sich ebenfalls vor, in unterschiedlichen Abrechnungszeiträumen zu fakturieren.
- 10.10 Alle Forderungen werden zehn Tage nach Zugang der Rechnung beim Kunden fällig. Eine freiwillige Abweichung der Ratiodata hiervon zu Gunsten des

Kunden begründet für diesen keinerlei Rechtsanspruch auf die Abweichung. Andere Zahlungsweisen sind schriftlich zu vereinbaren.

- 10.11 Beanstandet der Kunde eine Abrechnung über Leistungen der Ratiodata, so muss dies innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich gegenüber Ratiodata erfolgen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung (Datum des Poststempels). Die Unterlassung rechtzeitiger Beanstandungen gilt als Genehmigung. Ratiodata wird den Kunden in der Rechnung auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Beanstandung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden nach Fristablauf bleiben unberührt, soweit Ratiodata die Überprüfung der Beanstandung datenschutzrechtlich möglich ist.
- 10.12 Der Kunde hat die zusätzlichen Kosten des Geldverkehrs zu zahlen, soweit sie von ihm verursacht worden sind.
- 10.13 Die Ablehnung von Schecks oder Wechseln behält sich die Ratiodata ausdrücklich vor. Die Annahme von Schecks oder Wechseln erfolgt in jedem Fall nur erfüllungshalber. Alle tatsächlichen Einziehungsspesen werden berechnet. Der Kunde hat alle Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinlösung eines Schecks oder eine nicht eingelöste oder zurückgekehrte Lastschrift entstehen es sei denn, dass der Kunde und seine Erfüllungs- bzw. Verrichtungshelfen nachweislich die gebotene Sorgfalt beachtet haben oder der Schaden auch bei Beachtung dieser Sorgfalt entstanden wäre.
- 10.14 Gerät der Kunde mit der Zahlung in Verzug, ist die Ratiodata berechtigt, Verzugszinsen und -pauschalen in gesetzlicher Höhe zu berechnen. Sind die tatsächlichen Zinsbelastungen höher, ist die Ratiodata berechtigt, diese geltend zu machen. Dem Kunden bleibt unbenommen nachzuweisen, dass der Ratiodata kein oder ein geringerer Verzugsschaden entstanden ist. Die der Ratiodata sonst zustehenden Rechte bleiben davon unberührt.
- 10.15 Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht, das nicht auf demselben Vertragsverhältnis beruht, nicht ausüben. Er kann nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderung aufrechnen.

11. Gewährleistung

- 11.1 Produktbeschreibungen, Darstellungen und Testprogramme sind Leistungsbeschreibungen, jedoch keine Garantien. Eine Garantie bedarf der schriftlichen ausdrücklichen Erklärung durch die Geschäftsführung der Ratiodata.

- 11.2 Mängel einer Reparaturleistung hat der Kunde der Ratiodata unverzüglich nach Entdeckung schriftlich und mit einer möglichst genauen Beschreibung des Mangels darzulegen, sofern der Kunde über das notwendige Know-how verfügt, um die Mängel ausführlich zu beschreiben. Liegt kein auf Kundenseite notwendiges Know-how für die technische Mängelbeschreibung vor, sind die funktionalen Auswirkungen zu beschreiben. Der Kunde stellt der Ratiodata auf Anforderung in zumutbarem Umfang Unterlagen und Informationen zur Verfügung, die dieser zur Beurteilung und Beseitigung benötigt.
- 11.3 Soweit ein Mangel vorliegt, ist die Ratiodata nach ihrer Wahl zur Beseitigung des Mangels oder zur Herstellung einer neuen mangelfreien Reparaturleistung berechtigt (Nacherfüllung). Sollte eine der beiden oder beide Arten der Nacherfüllung unmöglich oder unverhältnismäßig sein, ist die Ratiodata berechtigt, diese zu verweigern. Gelingt die Nacherfüllung innerhalb angemessener Zeit nicht, oder ist sie aufgrund der Beschaffenheit der Ware unmöglich oder unverhältnismäßig, hat der Kunde nach seiner Wahl ein Minderungs- oder Rücktrittsrecht. Schadensersatzansprüche sind auf den in Ziffer 12 geregelten Umfang beschränkt.
- 11.4 Wird ein Mangel nicht innerhalb einer vom Kunden gesetzten, angemessenen Frist beseitigt, ist der Kunde nach seiner Wahl zur Herabsetzung des Entgelts (Minderung) oder zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.
- 11.5 Die Ansprüche aus Mängelhaftung verjähren in einem Jahr nach Abnahme.
- 11.6 Weist die Ratiodata nach, dass Mängel nicht vorgelegen haben, kann sie die Erstattung des Aufwandes für die aufgrund der Mängelbeseitigung erbrachten Leistungen nach den allgemein von ihr angewandten Vergütungssätzen verlangen, soweit nichts anderes vereinbart wird.
- 11.7 Bei Wartungsleistungen besteht kein Anspruch auf Mängelhaftung.

12. Haftung und Haftungsausschluss

- 12.1 Die Ratiodata haftet unbeschränkt
- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
 - für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
 - im Umfang einer übernommenen Garantie.
- 12.2 Bei Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der

Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht), haftet die Ratiodata im Falle leichter Fahrlässigkeit, soweit der Schaden nach der Art des fraglichen Geschäftes vorhersehbar und typisch ist, maximal aber begrenzt auf 100.000,00 € je Schadensfall und 500.000,00 € je Kalenderjahr.

- 12.3 Die Haftung für mittelbare Schäden, wie z.B. Mehraufwand, Stillstandzeiten oder entgangenen Gewinn infolge mangelhafter Lieferung oder Leistung, ist ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht oder Ratiodata ausdrücklich eine Garantie übernommen hat.
- 12.4 Bei Verlust von Daten haftet die Ratiodata stets nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich wäre.
- 12.5 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der Ratiodata.
- 12.6 Eine weitergehende Haftung der Ratiodata besteht nicht. Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen (z. B. Produkthaftungsgesetz) bleibt hiervon unberührt.
- 12.7 Der Transport der Systeme vom Kunden zur Ratiodata und zurück erfolgt auf Gefahr des Kunden, es sei denn, es handelt sich um die Erfüllung eines gesetzlichen Nacherfüllungsanspruches des Kunden nach § 439 oder 635 BGB oder es ist ein Vor-Ort-Service vereinbart und die Behebung der Störung vor Ort ist nicht möglich.

13. Vertraulichkeit

Die im Rahmen des Vertrages jeweils der anderen Partei zugänglich gemachten Informationen sowie Kenntnisse, die bei Gelegenheit der Zusammenarbeit über Angelegenheiten – etwa technischer, kommerzieller oder organisatorischer Art – der jeweils anderen Vertragspartei bekannt werden, sind vertraulich zu behandeln und während der Dauer sowie nach Beendigung des Vertrages ohne die vorherige schriftliche Einwilligung der betroffenen Partei nicht zu verwerten oder zu nutzen oder Dritten zugänglich zu machen. Eine Nutzung dieser Informationen ist allein zum Zwecke der Durchführung dieses Vertrages beschränkt. Ein darüber hinausgehender Schutz besonders vertraulicher Informationen und die damit verbundene Festlegung von Voraussetzungen und Bedingungen sind gesondert zu vereinbaren.

14. Schutzrechte

- 14.1 Versucht ein Dritter, gestützt auf angeblich bessere Rechte, den Kunden an der vertragsgemäßen Nutzung der Leistungen der Ratiodata zu hindern, so zeigt der Kunde dies der Ratiodata unverzüglich schriftlich an. Der Kunde stellt der Ratiodata alle zur Abwehr erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung und gewährt der Ratiodata sonstige angemessene Unterstützung und führt die Gerichtsverfahren im Einvernehmen mit der Ratiodata. Der Ratiodata bleibt die Entscheidung über eine vergleichsweise Erledigung vorbehalten. Die Ratiodata wird dem Kunden alle im Zusammenhang mit der Abwehr derartiger Ansprüche entstandenen angemessenen Kosten ersetzen, soweit der Kunde die Abwehr im Einvernehmen mit der Ratiodata betrieben hat. Erstattet der Anspruchsteller dem Kunden Kosten, sind diese vom Kunden an die Ratiodata zurück zu gewähren.
- 14.2 Die Ratiodata wird nötigenfalls ihre Leistungen (einschließlich Software) so abändern, dass sie bei Erfüllung aller wesentlichen Anforderungen des Kunden Rechte Dritter nicht verletzen, oder sie wird auf ihre Kosten dem Kunden eine Lizenz des Dritten verschaffen. Gelingt weder das Eine noch das Andere oder ist es mit angemessenem Aufwand nicht möglich, sind Drittanprüche aber rechtskräftig festgestellt, so ersetzt die Ratiodata den Schaden, der dem Kunden hierdurch unmittelbar entsteht. Der Kunde wird in diesem Fall unverzüglich die Nutzung der Leistungen einstellen. Vorstehender Anspruch des Kunden ist der Höhe nach auf das für die betroffenen Leistungen entrichtete Entgelt beschränkt.
- 14.3 Die Ratiodata haftet nicht für die Verletzung von Rechten Dritter, wenn
- diese auf der Verwendung oder auf der Änderung einer Leistung durch den Kunden oder eines durch diesen beauftragten Dritten beruht, die nicht von Ratiodata schriftlich autorisiert war;
 - diese darauf beruht, dass Lieferungen und Leistungen einschließlich Software mit Programmen, Hardware oder anderen Gegenständen von Dritten nicht bestimmungsgemäß kombiniert oder zusammen mit diesen betrieben oder genutzt wurden; oder
 - diese auf Informationen, Technologien oder Material des Kunden oder darauf beruht, dass Ratiodata Spezifikationen des Kunden umgesetzt oder berücksichtigt hat.
- 14.4 Sofern im Rahmen des Vertragsverhältnisses der Kunde der Ratiodata Software oder andere urheberrechtsfähige Materialien zur Nutzung überlässt, so gelten die vorstehenden Absätze entsprechend.

15. Vertragslaufzeit

- 15.1 Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit der Unterzeichnung des Systemscheins oder mit dem Tag der ersten Bereitstellung der Leistung durch Ratiodata, je nachdem, welches Ereignis früher eintritt.
- 15.2 Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von zwölf Monaten. Die Laufzeit verlängert sich nach Ablauf der Vertragslaufzeit automatisch um dieselbe Laufzeit, es sei denn, der Vertrag wird von einer der Vertragsparteien mit einer Frist von drei Monaten zum Vertragsende gekündigt.
- 15.3 Der Kunde ist berechtigt, diesen Vertrag hinsichtlich einzelner Hardwarekomponenten vorzeitig mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende zu kündigen, wenn er die Hardware endgültig außer Betrieb nimmt oder veräußert. Die Mindestvertragslaufzeit des Vertrages beträgt jedoch auch in diesem Fall zwölf Monate. In diesem Fall erfolgt eine Erstattung der Vergütung für die Zeiträume nach Wirksamwerden der Kündigung. Die Servicevereinbarungen im Übrigen bleiben unberührt.
- 15.4 Bei Verträgen mit langer Laufzeit (24, 36 Monate Laufzeit oder länger) und daraus resultierenden Laufzeitrabatten auf das Entgelt nach Ziffer 10.1 gilt in Bezug auf eine evtl. Neukalkulation aufgrund einer Teilkündigung nach Ziffer 15.3 folgendes:
- Variante 1: Das vorzeitig gekündigte Gerät wird durch ein Neues ersetzt: Bei sofortigem Abschluss eines Folgevertrages mit einem Wartungsbeginn nach Ende der Garantiezeit erfolgt keine Neukalkulation.
 - Variante 2: Das vorzeitig gekündigte Gerät wird nicht durch ein Neues ersetzt und endgültig außer Betrieb gesetzt: Die Entgelte werden entsprechend der tatsächlichen Laufzeit neu kalkuliert. Die berechneten Differenzen werden gutgeschrieben bzw. nachfakturiert.
- 15.5 Die Ratiodata ist berechtigt, den Vertrag vorzeitig mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende zu kündigen, wenn der Hersteller des Systems den Vertrieb der Systeme und/oder die Versorgung mit Ersatzteilen und sonstigen für die Erfüllung dieses Vertrages erforderlichen Leistungen einstellt und diese nicht oder nicht zu vergleichbaren Bedingungen anderweitig von der Ratiodata beschafft werden können.
- 15.6 Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis, bevor die Leistung bereitgestellt ist oder kündigt Ratiodata den Vertrag aus von dem Kunden zu vertretenem wichtigem Grund vor Erbringung der Leistung, so hat der Kunde die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten zu ersetzen sowie an Ratiodata eine angemessene Entschädigung in Höhe von 25

Prozent der Summe der restlich anstehenden Entgelte, die bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wären, zu zahlen. Der Ablösebetrag ist in einer Summe zu zahlen. Dem Kunden bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass der Ratiodata kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Ratiodata bleibt es unbenommen, nachzuweisen, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.

- 15.7 Das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt.
- 15.8 Kündigungen bedürfen der Schriftform.

16. Sonstige Bestimmungen

- 16.1 Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Erlaubnis der Ratiodata nicht gestattet, die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag mit Ratiodata ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen. § 354a HGB bleibt unberührt
- 16.2 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Münster in Nordrhein-Westfalen. Die Ratiodata ist berechtigt, am Hauptsitz oder einem Sitz einer Niederlassung des Kunden zu klagen.
- 16.3 Die Regelungen des UN-Kaufrechtes (CISG) sind ausgeschlossen. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss derjenigen Vorschriften des deutschen internationalen Privatrechtes, die auf die Geltung ausländischen Rechtes verweisen.
- 16.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder unwirksam werden, wird dadurch der übrige Inhalt dieser AGB nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die dem ursprünglich Gewollten weitestgehend entspricht.