

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR MIET-, SERVICE-, WERK- UND BERATUNGSVERTRÄGE der SALLMANN GmbH

(im Folgenden „SALLMANN“)  
Gültig ab 01.01.2022 bis auf Widerruf)

## A. Allgemeine Bestimmungen

### 1. Geltungsbereich

1.1. Nachstehende Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich; abweichende oder ergänzende Bedingungen des Vertragspartners, insbesondere Vertragsstrafregelungen, werden nicht Vertragsinhalt, es sei denn, SALLMANN hat deren Geltung ausdrücklich schriftlich bestätigt. Die AGB gelten in ihrer jeweils gültigen Fassung auch für alle künftigen Vereinbarungen (Miet-, Service-, Werk- und Beratungsverträge) mit dem Vertragspartner.

1.2. Diese AGB gelten nur gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne des ABGB

### 2. Vertragsschluss, Leistungsinhalt, Schriftform

2.1. Die Angebote von SALLMANN sind freibleibend, sofern sich aus den Umständen nichts anderes ergibt. Vom Vertragspartner unterzeichnete Vereinbarungen (Miet- und/oder Serviceschein) verstehen sich als Angebot des Vertragspartners, sofern nicht im Einzelfall erkennbar, etwa durch beiderseitige Unterzeichnung, der sofortige Vertragsschluss vereinbart wurde. SALLMANN kann ein solches Angebot binnen 4 Wochen durch schriftliche Erklärung der Annahme (einschließlich einer solchen auf elektronischem Wege) oder durch Lieferung der Produkte annehmen.

2.2. Der geschuldete Leistungsinhalt ergibt sich - soweit nicht etwas Abweichendes vereinbart wurde - abschließend aus der schriftlichen Auftragsbestätigung von SALLMANN bzw. bei sofortigem Vertragsschluss (Ziff. 2.1) aus der jeweiligen Vereinbarung (Miet- und/oder Serviceschein) sowie aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2.3. Sämtliche Vereinbarungen sowie etwaige nachträgliche ergänzende oder abweichende Zusatzvereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses. Für die Wahrung der Schriftform ist die Textform (E-Mail, Fax) ausreichend.

2.4 Die Mietvereinbarung löst, weil diese bloß mündlich zustande kommt, keine Gebühren aus. Für diese Gebührenfreiheit übernimmt SALLMANN jedoch keine Gewähr. Sollte widererwarten doch Gebühren vorgeschrieben werden, so sind diese vom Mieter zu tragen.

### 3. Zahlungsbedingungen, Zurückbehaltungsrecht, Aufrechnung, Unsicherheitseinrede, Abtretungsverbot

3.1. Preisangaben von SALLMANN verstehen sich ohne anfallende Liefer- und Transportkosten, Zoll, Abgaben und zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Alle Leistungen von SALLMANN sind sofort und ohne Abzug zur Zahlung fällig. In Rechnungen ausgewiesene Zahlungsfristen gelten nicht als Fälligkeitsregelung. Zur Anwendung kommen die zum Zeitpunkt der Bestellung geltenden Listenpreise von SALLMANN.

3.2. Bei Zahlungsverzug ist SALLMANN berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9 % über dem Basiszinssatz zu verlangen. Verbraucher nach dem KSchG, haben Verzugszinsen in Höhe von 5% pro Jahr zuzüglich der für den Fall vertragsgemäßer Zahlung vereinbarten Zinsen zu bezahlen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens bleibt vorbehalten.

3.3. SALLMANN ist berechtigt, sämtliche ihr aus der Geschäftsverbindung obliegenden Leistungen zu verweigern oder nur noch gegen Vorauszahlung zu erbringen, solange der Vertragspartner mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist. Zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung ist der Vertragspartner nur berechtigt, wenn es ein Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

3.4. Ist SALLMANN verpflichtet, vorzuleisten, kann die Leistung – ohne dass Verzug eintritt – verweigert werden, sofern nach Abschluss des Vertrags Umstände erkennbar werden, die den Schluss zulassen, dass der Vertragspartner seine Gegenleistung, insbesondere seine Zahlungsverpflichtung, nicht erfüllen kann. In diesem Fall ist SALLMANN berechtigt, eine angemessene Frist zu bestimmen, innerhalb welcher der Vertragspartner Zug um Zug gegen Erbringung der Leistung zu zahlen oder Sicherheit zu leisten hat. Nach erfolglosem Ablauf der Frist kann SALLMANN vom Vertrag zurücktreten bzw. kündigen und Ersatz des entstandenen Schadens oder der vergeblichen Aufwendungen verlangen.

3.5 Ansprüche des Vertragspartners dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von SALLMANN nicht an Dritte abgetreten werden.

### 4. Lieferungen, Termine, Selbstbelieferungsvorbehalt, Verzug von SALLMANN, Betriebs-/Funktionsbereitschaft

4.1. Lieferungen erfolgen ab Werk, d. h. auf Kosten und Gefahr des Vertragspartners, ausgenommen es wurde

im Vertrag anders vereinbart

4.2. Liefer- und Leistungszeit ergeben sich aus der Auftragsbestätigung von SALLMANN bzw. bei sofortigem Vertragsschluss (Ziff. 2.1) aus dem jeweiligen Schein. Ist nichts Abweichendes vereinbart, handelt es sich bei angegebenen Terminen jeweils um „Circa-Angaben“. Die endgültigen Termine werden von SALLMANN mit angemessener Frist angekündigt. SALLMANN ist zu Teillieferungen und -leistungen berechtigt soweit diese dem Vertragspartner zumutbar sind; etwaige Ansprüche des Vertragspartners wegen Leistungsstörungen werden hierdurch nicht berührt.

4.3. Alle Leistungsverpflichtungen von SALLMANN stehen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen und richtigen Selbstbelieferung. SALLMANN ist bei unverschuldeter, nicht rechtzeitiger oder nicht richtiger Selbstbelieferung und bei sonstigen von ihr nicht zu vertretenden Hindernissen wie höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, ungewöhnliche Witterungsbedingungen, Unruhen, Streik, Aussperrung) berechtigt, die Lieferung oder Leistung – ohne dass Verzug eintritt – um die Dauer der hierdurch verursachten Verhinderung hinauszuschieben.

4.4. Für Schadensersatzansprüche gegen SALLMANN im Falle einer von SALLMANN zu vertretenden Verzögerung der Leistung gilt Ziff. 8.

4.5. Soweit vereinbart, wird SALLMANN Hardware betriebsbereit anschließen bzw. Software funktionsfähig installieren. Die Betriebsbereitschaft bzw. Funktionsfähigkeit wird durch störungsfreien Ablauf der Prüfprogramme bzw. einen Testlauf nachgewiesen. Der Vertragspartner hat im Anschluss die Betriebsbereitschaft bzw. Funktionsfähigkeit durch Unterzeichnung eines Übergabeprotokolls zu bestätigen.

4.6. Ist der Kunde mit mehr als 2 Wochen in Annahmeverzug, steht SALLMANN für den dadurch entstandenen logistischen und administrativen Aufwand pro Gerät pauschal ein Ersatz von Euro 120,--/ angefangenes Monat zu.

## **5. Eigentumsschutz , -vorbehalt, Versicherungspflicht, Vorkaufsrecht, Eigentum an Behältnissen**

5.1. Über Beschädigungen, Pfändungen oder sonstige Eingriffe in die im Eigentum von SALLMANN stehenden Sachen hat der Vertragspartner SALLMANN unverzüglich schriftlich zu informieren. Im Falle der Pfändung einer im Eigentum von SALLMANN stehenden Sache hat der Vertragspartner sämtliche Kosten der Wiederbeschaffung einschließlich der Rechtsverfolgungskosten zu tragen, soweit diese bei dem Dritten nicht beigetrieben werden können.

5.2. Das Eigentum an veräußerten Sachen bleibt bis zur vollständigen Zahlung sämtlicher Forderungen von SALLMANN aus der Geschäftsverbindung vorbehalten. Die Weiterveräußerung, Verpfändung, Sicherungsübereignung oder andere Verfügung über die veräußerte Sache durch den Vertragspartner ist, solange der Eigentumsvorbehalt besteht, unzulässig.

5.3. Der Vertragspartner ist verpflichtet, unter Eigentumsvorbehalt bzw. im Eigentum von SALLMANN stehende Sachen pfleglich zu behandeln. Der Vertragspartner ist verpflichtet, diese gegen die von ihm zu vertretende Beschädigung und Zerstörung einschließlich der daraus resultierenden Vermögensschäden auf eigene Kosten zu versichern. Der Vertragspartner tritt schon jetzt sämtliche Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag an SALLMANN ab. SALLMANN ist berechtigt, die Vorlage von Nachweisen über das Bestehen des Versicherungsschutzes zu verlangen.

5.4. Der Vertragspartner kann eine Freigabe der Sicherheiten verlangen, soweit der realisierbare Wert der Sicherheiten die noch offenen Forderungen um mehr als 20 % übersteigt; die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten steht SALLMANN zu.

5.5. Der Vertragspartner räumt SALLMANN für die an ihn übereigneten Gegenstände ein Vorkaufsrecht ein.

5.6. Der Vertragspartner ist verpflichtet, SALLMANN und seinen Beauftragten zu Prüfzwecken Zutritt zu den unter Eigentumsvorbehalt bzw. im Eigentum von SALLMANN stehenden Sachen im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten zu gewähren.

5.7. Kennzeichnungen, insbesondere Schilder, Seriennummern, Aufschriften, Urheberrechtsvermerke, Marken oder Ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

## **6. Neben- und Mitwirkungspflichten des Vertragspartners**

6.1. Der Vertragspartner hat innerhalb seines Verantwortungsbereichs dafür Sorge zu tragen, dass SALLMANN zu den angekündigten Terminen die vertraglich geschuldete Leistung, insbesondere zu überlassende Hard- und Software in die vorgesehenen Räume zu liefern und betriebsbereit anzuschließen bzw. funktionsfähig zu installieren und Serviceleistungen ungehindert erbringen kann. Erkennbare Leistungshindernisse oder Erschwernisse sind SALLMANN mit angemessener Frist vorab schriftlich anzuzeigen. Erhöht sich der Aufwand von SALLMANN wegen einer unterlassenen Mitteilung, kann SALLMANN auch Vergütung des dafür anfallenden Mehraufwandes verlangen.

6.2. Der Vertragspartner wird SALLMANN nach deren näherer Maßgabe zum Zwecke der - soweit vertraglich vereinbart und technisch möglich - Analyse der Funktionalität, Diagnose und Behebung von Störungen sowie Installation von Software-Updates und -Upgrades auf die den Gegenstand der vertraglich geschuldeten Leistungen bildende Hardware und Software Fernzugriff über Telekommunikationsmittel gestatten (Remote Diagnose). Der Vertragspartner wird die hierzu erforderliche Infrastruktur auf eigene Kosten bereitstellen. Die Remote Diagnose durch SALLMANN bedarf in jedem Einzelfall der vorherigen Autorisierung durch den Vertragspartner. Der Vertragspartner wird diese Autorisierung - soweit zumutbar - jeweils unverzüglich auf Verlangen von SALLMANN erteilen. Soweit SALLMANN im Rahmen der Remote Diagnose Zugriff auf Daten des

Vertragspartners erhalten sollte, werden diese streng vertraulich behandelt und SALLMANN wird alle diesbezüglichen gesetzlichen Vorgaben, insbesondere des Datenschutzgesetzes, einhalten. 6.3. Dem Vertragspartner obliegt zur Erhaltung von Erfüllungs- und etwaigen Mängelansprüchen im Übrigen insbesondere die Einhaltung der nachstehenden Bedingungen: (a) Anschluss-/Installationsvoraussetzungen – Benennung und Überlassung des zur Unterstützung der Anschluss-/Installationsarbeiten erforderlichen qualifizierten Personals – Ermöglichen eines Testlaufs bzw. des Ablaufs der Prüfprogramme zu den üblichen Betriebsbedingungen und Gewährung der hierfür erforderlichen Rechenzeiten (b) Betrieb – Betrieb von Hard- und Software nur durch qualifiziertes, insbesondere eingewiesenes oder geschultes, Personal unter Beachtung der Betriebs- und Bedienungsbedingungen sowie -anweisungen von SALLMANN – Schutz von Hard- und Software vor Beschädigung und Zerstörung, insbesondere Verwendung von geeigneten Schutzvorrichtungen (bspw. Virenschutzprogramm oder Firewall) zum Schutz vor Eingriffen und Einwirkungen Dritter – Einhaltung der Vorgaben für den Einsatz von Verbrauchsmaterial (bspw. Papier, Tinte, Toner) sowie Ersatz- und Verschleißteilen (c) Software- und Datenpflege – Installation verfügbarer (insbesondere sicherheitsrelevanter) Software-Updates – Regelmäßige Pflege der Speichermedien (z. B. Auslagerung von Massendaten) – Laufende Datensicherung, insbesondere vor Durchführung angekündigter Servicearbeiten, um das Datenverlustrisiko zu minimieren (d) Rahmenbedingungen für Service – Benennung eines qualifizierten Ansprechpartners sowie eines Stellvertreters – Unverzügliche Meldung und detaillierte Beschreibung von auftretenden Störungen anhand zweckdienlicher Unterlagen (Fehlerprotokolle etc.) – Ermöglichen der Nutzung und des Zugriffs auf alle Informationen, Daten, Dokumentationen, Rechnerzeit, die Installationsumgebung - zur Verfügung stellen von Arbeitsplatz, Stellplatz, Personal, Bürodienstleistungen, Hardware, Software und sonstige Hilfsmittel, die SALLMANN zumutbar zur Erfüllung dieses Vertrags benötigt. – Ermöglichen der etwaig erforderlichen Testläufe bzw. des erforderlichen Ablaufs der Prüfprogramme zu den üblichen Betriebsbedingungen und Gewährung der hierfür erforderlichen Rechenzeiten (e) Rahmenbedingungen für den Bezug von Verbrauchsmaterial bei All-in-Verträgen (Teil B Ziff. 3) – Bereitstellung geeigneter und ausreichender Lagerfläche für Verbrauchsmaterial. 6.4. Die Einhaltung gewerberechtlicher, immissionsschutzrechtlicher (für den Einsatz von Verbrauchsmaterialien, die organische Lösungsmittel enthalten, können besondere gesetzliche Anforderungen bestehen) und sonstiger öffentlich-rechtlicher Vorschriften sowie die Einholung gegebenenfalls erforderlicher behördlicher Genehmigungen obliegt dem Vertragspartner, soweit SALLMANN hierzu nicht aufgrund zwingender öffentlich-rechtlicher Vorgaben verpflichtet ist.

## **7. Mängelrechte, Rücktritt, Eigentum an ausgetauschten Gegenständen**

7.1. Offen erkennbare Mängel sind SALLMANN zur Erhaltung der Mängelrechte innerhalb von 5 Werktagen nach Ablieferung, Überlassung oder Abnahme, verdeckte, innerhalb der Verjährungsfrist auftretende Mängel innerhalb von 5 Werktagen nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen.

7.2. Der Vertragspartner ist verpflichtet, SALLMANN alle für die Beseitigung von Mängeln benötigten Unterlagen und Informationen zur Verfügung zu stellen.

7.3. Erfolgte eine Mängelrüge zu Unrecht, ist SALLMANN berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Vertragspartner ersetzt zu verlangen.

7.4. Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche wegen Mängeln der vertraglichen Leistung.

7.5 Die Mängelrechte sind ausgeschlossen, sofern ein Mangel auf dem unsachgemäßen Betrieb, insbesondere der Verwendung von nicht von SALLMANN zum Einsatz freigegebenen Verbrauchsmaterialien oder Verschleiß- und Ersatzteilen, der Verwendung von Verbrauchsmaterialien nach Ablauf des jeweiligen Haltbarkeitsdatums, der unsachgemäßen Bedienung oder Behandlung der Hard- oder Software oder einer nicht von SALLMANN freigegebenen Änderung bzw. Umarbeitung der überlassenen Hard- bzw. Software oder auf mangelnder Kompatibilität nicht von SALLMANN überlassener Dritt-Hard- bzw. Software beruht.

7.6. Die Verwendung von Recyclingkomponenten, deren Funktionsfähigkeit, technische Zuverlässigkeit und Lebensdauer der von Neuteilen entspricht, begründet keinen Mangel der Lieferung oder Leistung von SALLMANN. Die Neuwertigkeit eines Vertragsgegenstandes wird durch eine nur geringfügige Nutzung zu Test- oder Vorführzwecken nicht beeinträchtigt.

7.7. Servicezeiten gelten nicht als Ausfallzeiten, soweit die Servicemaßnahme nicht auf der von SALLMANN zu vertretenden Mangelhaftigkeit des Vertragsgegenstandes beruht (bspw. Instandhaltungsmaßnahmen, Einspielen von Updates, unsachgemäße Bedienung und Behandlung).

7.8. Der Vertragspartner kann Zahlungen bei Vorliegen eines Mangels im verhältnismäßigen Umfang nur dann zurückhalten, wenn die Berechtigung der Mängelrüge unbestritten ist oder rechtskräftig feststeht. Ein Zurückbehaltungsrecht des Vertragspartners besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind und nicht unbestritten sind oder rechtskräftig feststehen. 7.8. Das Rücktrittsrecht des Vertragspartners ist ausgeschlossen, wenn SALLMANN den zum Rücktritt berechtigenden Umstand nicht zu vertreten hat. Das Recht des Vertragspartners, im Falle der beiderseits nicht zu vertretenden Unmöglichkeit der mangelfreien Leistung zurückzutreten, bleibt unberührt. 7.9. Im Rahmen von Lieferungen und Leistungen von SALLMANN oder der Mängelbehebung ausgewechselte Ersatz- oder Verschleißteile gehen, sofern nichts anderes vereinbart ist, ins Eigentum von SALLMANN über.

## **8. Schadensersatzhaftung von SALLMANN**

8.1. Eine Haftung von SALLMANN, ihrer Organe, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen auf Schadensersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – besteht nur, wenn der Schaden

(a) durch eine schuldhafte Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut (wesentliche Vertragspflicht), verursacht worden oder (b) auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist. Im Übrigen ist eine Haftung auf Schadensersatz – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen.

8.2. Haftet SALLMANN gemäß Ziff. 9.1

(a) für die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, ohne dass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen, so ist die Haftung auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, mit dessen Entstehen SALLMANN bei Vertragsschluss aufgrund der ihr zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise rechnen musste, maximal jedoch bis zur Höhe des Vertragswertes.

8.3. Schadensersatzansprüche wegen Verzuges der Leistung kann der Vertragspartner in Höhe von je 0,5 % für jede vollendete Woche des Verzuges, insgesamt jedoch höchstens in Höhe von 5 % des Wertes der verzögerten Leistung verlangen. Darüber hinausgehende Ansprüche bleiben nach Maßgabe der Ziff. 9.2 unberührt.

8.4. SALLMANN haftet nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden und entgangenen Gewinn.

8.5. Soweit ein Schaden - unmittelbar oder mittelbar - auf einem Datenverlust beruht, ist die Haftung von SALLMANN auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger gefahrensprechender Datensicherung eingetreten wäre.

8.6. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei der schuldhaften Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, für Haftungsansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Falle einer vertraglich vereinbarten, verschuldensunabhängigen Einstandspflicht (Garantie).

## **9. Erfüllungsgehilfen, Verschwiegenheit, Datenschutz**

9.1. SALLMANN ist berechtigt, zum Zwecke der Vertragserfüllung Erfüllungsgehilfen einzuschalten.

9.2. Die Vertragspartner verpflichten sich, sämtliche ihnen im Rahmen der Geschäftsverbindung zugänglich werdenden Informationen und Daten, die als vertraulich bezeichnet oder aufgrund sonstiger Umstände als vertraulich, insbesondere als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse, erkennbar sind, unbefristet geheim zu halten und – soweit nicht zur Erreichung des Vertragszwecks geboten – weder aufzuzeichnen noch an Dritte weiterzugeben oder in irgendeiner Weise zu verwerten. Mitarbeiter sowie eingeschaltete Dritte sind in diesem Sinne zu verpflichten.

9.3. Zum Schutz personenbezogener Daten wird SALLMANN die einschlägigen Bestimmungen zum Datenschutz beachten, insbesondere die von ihr bei der Vertragserfüllung eingesetzten Personen im Falle der Datenverarbeitung auf das Datengeheimnis i.S.d. § 5 BDSG verpflichten.

10. Gerichtsstand, Exportkontrolle

10.1. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der Geschäftsverbindung ist Salzburg. Das beiderseitige Recht, den Vertragspartner an seinem allgemeinen Gerichtsstand in Anspruch zu nehmen, bleibt unberührt.

10.2. Im Falle des Exports des Vertragsgegenstandes ist der Vertragspartner für die Einhaltung der hier für maßgeblichen Bestimmungen, insbesondere des Außenhandelsgesetzes sowie der ggf. anwendbaren US-Exportkontrollvorschriften, verantwortlich.

## **B. Gemeinsame Bestimmungen für Dauerschuldverhältnisse**

### **1. Kündigung, Laufzeitverlängerung**

1.1. Das Vertragsverhältnis kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden. Unterbleibt die Kündigung, verlängert sich der Vertrag jeweils um 12 Monate.

1.2. SALLMANN ist berechtigt, das Vertragsverhältnis vor Ablauf der fest vereinbarten Vertragslaufzeit außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn der Vertragspartner seine Zahlungen endgültig einstellt oder sich für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung des im Vertrag vereinbarten Entgelts oder eines wesentlichen Teilbetrages des Entgelts oder über einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten mit der Bezahlung von Rechnungen, deren Höhe die Summe von zwei Monatsrechnungen erreicht, in Verzug befindet.

1.3. Das Recht beider Vertragsparteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

1.4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Für die Wahrung der Schriftform ist die Textform (E-Mail, Fax) ausreichend.

### **2. Vergütung**

2.1. Besteht keine abweichende Vereinbarung, ist die vereinbarte monatliche nutzungsunabhängige Vergütung jeweils quartalsweise im Voraus zum ersten Werktag fällig und zu bezahlen.

2.2. Sofern die Einheit für die Klick-Charge (nutzungsabhängige Vergütung) nicht gesondert vereinbart worden ist, erfolgt je ein Klick pro DINA 4 Image; Klicks für größere Formate werden jeweils als entsprechend Vielfaches eines DIN A4 Drucks gezählt. Zudem werden unterschiedliche Druckapplikationen (z.B. s/w und Farbe) ebenfalls

voneinander unabhängig gezählt und berechnet. Eine Verrechnung zwischen den verschiedenen Formaten ist ausgeschlossen.

2.3. Sofern nichts anderes vereinbart, ist der Vertragspartner verpflichtet, SALLMANN jeweils zum dritten Werktag eines jeden Monats die Zählerstände des Vormonats zu melden. Die Zählerstandsmeldepflicht ist eine wesentliche Vertragspflicht. SALLMANN wird nach entsprechen der Zählerstandsmeldung die jeweilige Seitenabrechnung erstellen. SALLMANN ist berechtigt, für verspätet gemeldete Zählerstände pro Vorfall eine Bearbeitungspauschale von 25 Euro pro System zu verlangen.

2.4. Erfolgt die vollständige Zählerstandsmeldung pro System (alle Zähler) durch den Vertragspartner nicht fristgemäß, ist SALLMANN berechtigt, entweder die Zählerstände auf Kosten des Vertragspartners in dessen Geschäftsräumen ablesen zu lassen oder die SALLMANN zustehende Vergütung auf der Grundlage einer Schätzung der innerhalb des Abrechnungszeitraumes gefertigten Seiten zu bestimmen. Die Schätzung wird sich an den vom Vertragspartner bis zu diesem Zeitpunkt erstellten Seiten und den bisher abgelesenen Zählerständen orientieren.

2.5. Ist die Vergütung für eine oder mehrere Abrechnungsperioden auf Grund dieser Schätzung bestimmt worden, so kann der Vertragspartner eine Abrechnung nach tatsächlich gefertigten Seiten erstmals wieder für jene Abrechnungsperiode beanspruchen, für deren Ende er sämtliche Zählerstände vollständig lt. vertraglich festgelegtem Meldeverfahren zur Verfügung gestellt hat. Das Recht von SALLMANN, die Zählerstände feststellen zu lassen und die Abrechnung nach tatsächlichem Verbrauch auf Grundlage dieser Feststellung wieder aufzunehmen, bleibt davon unberührt.

2.6. SALLMANN verpflichtet sich während der ersten 12 Monate nach Inkrafttreten der Vereinbarung keine Preiserhöhung vorzunehmen. Danach behält sich SALLMANN das Recht vor, bei gestiegenen Gemein- und / oder Bezugskosten die Preise zu Beginn eines Monats angemessen zu erhöhen. Einer entsprechenden Ankündigung bedarf es nicht. Sollte die Preiserhöhung pro Vertragsjahr 10 % nicht übersteigen, hat der Vertragspartner aus Anlass dieser Preiserhöhung kein besonderes Kündigungsrecht. Im Falle einer Preiserhöhung von mehr als 10 % pro Vertragsjahr ist der Vertragspartner berechtigt, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von vierzehn Tagen zu kündigen. Anderenfalls gelten die geänderten Preise nach Ablauf der Änderungsfrist als vereinbart. Ein solches Recht steht dem Kunden, der nicht Verbraucher ist, aber nicht zu, wenn die Preiserhöhung nur auf veränderte Wechselkurse, gestiegene Lohnkosten und gestiegene Einkaufspreise für Verbrauchsmaterial zurückzuführen ist.

2.7. SALLMANN ist bei vom Vertragspartner nach Vertragsabschluss beauftragten Erweiterungen des Leistungsumfanges berechtigt, die vereinbarte monatliche nutzungsunabhängige Vergütung entsprechend den bei SALLMANN gültigen Preislisten anzupassen.

2.8. SALLMANN kann vom Vertragspartner die Anpassung der Vergütungen verlangen, sofern sich die bei Vertragsschluss der Vergütungsregelungen zugrunde gelegten Umstände, insbesondere die Arbeitsweise des Vertragspartners, das Nutzungsverhalten oder der Umfang des Gebrauchs, nachträglich dergestalt ändern, dass das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung beeinträchtigt wird.

2.9. Sofern im Rahmen der monatlichen Vergütungen auch die laufende Versorgung des Vertragspartners mit Verbrauchsmaterialien für einen bestimmten Vertragsgegenstand vereinbart ist, schuldet SALLMANN ausschließlich die Versorgung von solchen Verbrauchsmaterialien, die im der Miet- oder Servicevereinbarung benannt sind. Dieser Umfang der Versorgung bestimmt sich nach dem üblichen, durchschnittlichen Verbrauch eines Systems des vereinbarten Typs bei Einsatz zum vertraglich vereinbarten Zweck (üblicher Durchschnittsverbrauch). Der übliche Durchschnittsverbrauch wird nach der Methode zur Bestimmung des Tonerverbrauchs nach den ISO- Normen ISO/IEC 19752, ISO/IEC 19798, ISO/IEC 24711 sowie ISO/IEC 24712 ermittelt bzw. in Relation zum getätigten Seitenvolumen gestellt. Jedenfalls gelten die Herstellerangaben zum Durchschnittsverbrauch als vereinbart. SALLMANN vergleicht die vom Kunden bestellte Menge an Toner oder Tinten mit dem Bedarf entsprechend der vom Kunden gefertigten Seiten. Soweit die Menge des vom Kunden während eines Kalenderjahres abgeforderten Toners die Menge, welche sich bei einer Berechnung auf Grundlage des üblichen Durchschnittsverbrauchs ergäbe, um mehr als 10 % überschreitet, ist SALLMANN berechtigt, dem Kunden den Mehrverbrauch auf Grundlage der SALLMANN-Preisliste für die Belieferung von Endkunden in der jeweils maßgeblichen Fassung zu berechnen. Eine Anrechnung auf zukünftige Tonerlieferungen findet nicht statt. Bei einer Toner- oder Tintenbestellung meldet der Kunde den aktuellen Zählerstand vollständig an SALLMANN.

2.10. Beim Vertragspartner insoweit gelagerte Verbrauchsmaterialien sind ausschließlich für den jeweiligen Vertragsgegenstand bestimmt und dürfen auch nur für diesen verwendet werden. Ein Wechsel des Lagerorts bedarf der vorherigen Zustimmung von SALLMANN.

2.11. Das Eigentum an den beim Vertragspartner gelagerten Verbrauchsmaterialien bleibt bis zu dem bestimmungsgemäßen Verbrauch vorbehalten; auf Teil A Zi ff. 5 wird verwiesen. Bei Vertragsbeendigung noch beim Vertragspartner vorhandene Verbrauchsmaterialien sind an SALLMANN auf eigene Kosten zurückzugeben.

2.12. Aufwendungen, die durch spezielle Transportarten, wie z. B. Kran, Gabelstapler, sowie durch Arbeiten an dem Mietgegenstand aufgrund besonderer baulicher Gegebenheiten entstehen, gehen zu Lasten des Vertragspartners.

## **C. Besondere Bestimmungen für die Miete**

## **1. Beschaffenheit / Mängelrechte**

1.1. Beschaffenheit, Umfang, Einsatzbedingungen und Systemumgebung der Mietsache ergeben sich auch aus der Produktbeschreibung, dem Bedienungshandbuch oder der Dokumentation in dieser Reihenfolge. Die Verantwortung für die Auswahl (einschließlich der durch ihren Einsatz herbeizuführenden Leistungsergebnisse) liegt beim Vertragspartner, es sei denn, eine diesbezügliche Beratung durch SALLMANN wurde ausdrücklich vereinbart.

1.2. SALLMANN ist nicht verpflichtet, im Rahmen der Miete Neugeräte zu überlassen.

1.3 Die Mietsache kann aus systemtechnischen Gründen von SALLMANN durch ein gleich- oder höherwertiges System ersetzt werden. SALLMANN behält sich zudem das Recht vor, statt einer Reparatur einen Tausch gegen ein gleichwertiges System vorzunehmen.

1.4. Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel ist ausgeschlossen.

1.5. Die Betriebs- bzw. Funktionsbereitschaft überlassener Hard- und Software wird SALLMANN während der Vertragslaufzeit entsprechend den Bestimmungen über den Service (Teil H, I und J) mit der Maßgabe aufrechterhalten, dass SALLMANN die Beseitigung der von ihr zu vertretenden Störungen schuldet.

1.6. Eine Mietminderung durch Abzug vom vereinbarten Mietzins ist unzulässig. Der Ausgleich zu viel entrichteten Mietzinses setzt voraus, dass eine SALLMANN zur Mängelbeseitigung gesetzte angemessene Frist erfolglos verstrichen ist.

1.7. Eine Kündigung durch den Vertragspartner wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn SALLMANN ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.

1.8. Die Rechte des Vertragspartners sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne vorherige Zustimmung von SALLMANN Änderungen an der Mietsache vornimmt oder vor nehmen lässt, außer der Vertragspartner weist nach, dass die Änderungen keine für SALLMANN unzumutbare Auswirkungen auf die Analyse und Beseitigung des Mangels haben. Die Rechte des Vertragspartners wegen Mängeln bleiben unberührt, soweit der Vertragspartner zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen des Selbstvornahmerechts, berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden .

## **2. Überlassung an Dritte, Wechsel des Aufstellungsortes, Rückgabe der Mietsache**

2.1. Die entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung der Mietsache an Dritte ist unzulässig.

2.2. Ein Wechsel des Aufstellungsortes der Mietsache bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von SALLMANN. Wird eine Installationsadresse (auf Service- oder Mietvereinbarung) eines Gerätes geändert (z.B. durch Firmenumschreibung) so ist das vor der Fakturierung bekannt zu geben. Eine daraus entstehende Rechnungsumschreibung, bei zu spät gemeldeter neuer Anschrift ist kostenpflichtig und SALLMANN kann pro Umschreibung und Gerät eine Änderungsgebühr von Euro 35,00 einheben.

2.3. Nach Beendigung des Mietverhältnisses ist die Mietsache SALLMANN nebst sämtlichem Zubehör (Dokumentationen, Datenträger etc.) an ihrem Geschäftssitz zu rückzugeben. Abbau und Rücktransport haben zur Vermeidung von Schäden durch qualifizierte Personen zu erfolgen. Bei entsprechender Vereinbarung übernimmt SALLMANN Abbau und Rücktransport gegen gesonderte Vergütung.

2.4. Vermietete Software ist einschließlich aller Vervielfältigungen herauszugeben oder auf Verlangen von SALLMANN zu löschen.

2.5. Gibt der Vertragspartner die Mietsache nach Beendigung des Mietverhältnisses trotz Aufforderung durch SALLMANN nicht zurück, steht SALLMANN für die Dauer der Vorenthaltung als Entschädigung der vertraglich vereinbarte Mietzins zu.

## **D. Besondere Bestimmungen für den Kauf von Verbrauchsmaterialien und Medien**

### **1. Mängelrechte**

1.1. Die Verjährungsfrist für Mängel an neu hergestellten Sachen beträgt 12 Monate ab Ablieferung. Für gebrauchte Sachen sind Mängelrechte ohne abweichende Vereinbarung ausgeschlossen.

1.2. Tritt innerhalb der Verjährungsfrist ein Mangel auf, kann SALLMANN nach ihrer Wahl innerhalb angemessener Frist Ersatz liefern oder den Mangel beseitigen. Schlägt die Ersatzlieferung oder Beseitigung innerhalb angemessener Frist fehl oder ist diese unzumutbar, ist der Vertragspartner nach Maßgabe der gesetzlichen Regelung berechtigt, den Kaufpreis zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten. Schadensersatzansprüche gegen SALLMANN wegen eines Mangels richten sich nach Teil A Ziff. 8.

## **E. Besondere Bestimmungen für die Software-Überlassung**

### **1. Umfang des Nutzungsrechts**

1.1. SALLMANN gewährt dem Vertragspartner an überlassener Software nach Maßgabe der nachstehenden

Bestimmungen ein - abhängig von den Vereinbarungen der Parteien - unbefristetes (Kauf) bzw. befristetes (Miete), nicht ausschließliches und – vorbehaltlich Ziff. 1.5 – nicht übertragbares, einfaches Nutzungsrecht für eigene Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks. Ein Nutzungsrecht besteht nur, soweit die Software im betreffenden Schein aufgeführt und/oder zum laufen- den Betrieb der den Gegenstand der vertraglich geschuldeten Leistungen bildenden Hardware erforderlich ist. Der Umfang des Nutzungsrechts für Software bestimmt sich vorrangig nach den Nutzungsbedingungen des jeweiligen Herstellers. Die Nutzung überlassener Open-Source-Software unterliegt gleichfalls vorrangig den jeweiligen besonderen Nutzungsbedingungen. Die Überlassung von Updates und Upgrades erfolgt - soweit nichts Abweichendes vereinbart wird - entsprechend den für die ursprüngliche Programmversion geltenden Vereinbarungen.

1.2. Der Vertragspartner ist berechtigt, die Software auf einer ihm zur Verfügung stehenden Hardware im Rahmen der vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen zu nutzen. Die gleichzeitige Nutzung auf mehr als nur einer Hardware oder im Netzwerk (gleichzeitige Mehrfachnutzung) bedarf – soweit die Mehrfachnutzung außerhalb der bestimmungsgemäßen Nutzung liegt – der gesonderten Vereinbarung. Bei einem Wechsel der (Betriebs-)Hardware ist die Software auf der bisher verwendeten Hardware zu löschen.

1.3. Der Vertragspartner ist ohne Zustimmung von SALLMANN nicht berechtigt, überlassene Software in irgendeiner Form umzuarbeiten, zu bearbeiten oder zu vervielfältigen, soweit dies nicht im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung (§ 69d Urheberrechtsgesetz – UrhG) notwendig ist. Eine Dekompilierung ist nur gemäß den Bestimmungen des § 69e UrhG zulässig.

1.4. Im Falle einer gemäß Ziff. 1.3 zulässigen Um- oder sonstigen Bearbeitung der Software durch den Vertragspartner ist dieser nicht berechtigt, die Ergebnisse an Dritte weiterzugeben, zu veröffentlichen oder über die bestimmungsgemäße Nutzung hinaus zu vervielfältigen.

1.5. Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, sein Nutzungsrecht auf Dritte zu übertragen oder diesen entsprechende Nutzungsrechte (Unterlizenzen) einzuräumen. Dies gilt auch für unter Verstoß gegen Ziff. 1.3 hergestellte Software-Derivate. Hiervon unberührt bleibt das Recht des Vertragspartners, erworbene Software ( Kauf) unter endgültiger Aufgabe der eigenen Nutzung, Bindung des Erwerbers an die geltenden Nutzungsbedingungen und nach Löschung notwendiger Vervielfältigungsstücke im Sinne der Ziff. 1.3 weiterzuveräußern. Im Falle der Veräußerung sind SALLMANN unverzüglich Name und Anschrift des Erwerbers schriftlich bekannt zu geben. 1.6. Die vorstehenden Bestimmungen gelten für (mit- )überlassene Benutzer- und Bedienungsdokumentationen entsprechend. SALLMANN ist berechtigt, eine Dokumentation in elektronischer Form und in Deutsch oder Englisch zu überlassen.

1.7. Im Falle einer Vertragsverletzung, insbesondere der vorstehenden Bestimmungen oder der geltenden Exportkontrollvorschriften, ist SALLMANN u. a. berechtigt, Unterlassung, ggf. Überlassung oder Vernichtung rechtswidrig hergestellter Vervielfältigungsstücke sowie Schadensersatz zu verlangen. Das Recht von SALLMANN, das Nutzungsrecht mit sofortiger Wirkung zu kündigen bzw. vom Vertrag zurückzutreten, bleibt unberührt.

## **2. Nebenpflichten der Parteien**

2.1. Die Überlassung oder Offenlegung des Quellcodes der Software ist nicht geschuldet.

2.2. Eine Verpflichtung von SALLMANN zur Weiterentwicklung der überlassenen Software besteht nicht.

2.3. Urhebervermerke, Seriennummern und sonstige der Identifikation dienende Merkmale dürfen vom Vertragspartner nicht entfernt werden und sind bei der zulässigen Vervielfältigung unverändert zu übernehmen.

2.4. Einen in der Software integrierten Kopierschutz wird SALLMANN im Falle des beabsichtigten Wechsels der Betriebshardware oder einer beabsichtigten Veräußerung ändern oder aufheben sofern dies von Seiten des Herstellers vorgesehen ist.

## **F. Besondere Bestimmungen für Werkleistungen**

### **1. Abnahme**

1.1. Der Vertragspartner ist verpflichtet, vertragsgemäße Leistungen abzunehmen. Die Abnahme kann wegen unwesentlicher Mängel nicht verweigert werden. Auf Verlangen hat der Vertragspartner die Abnahme schriftlich zu bestätigen.

1.2. Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn der Vertragspartner nicht innerhalb von 10 Werktagen nach Anzeige der vertragsgemäßen Leistung widerspricht.

### **2. Mängelrechte**

2.1. Die Verjährungsfrist für Mängel an erbrachten Leistungen beträgt 1 Jahr ab der Abnahme.

2.2. Tritt innerhalb der Verjährungsfrist ein Mangel auf, kann SALLMANN nach ihrer Wahl innerhalb angemessener Frist neu leisten oder den Mangel beseitigen. Schlägt die Neuleistung oder Beseitigung fehl oder ist diese unzumutbar, ist der Vertragspartner nach Maßgabe der gesetzlichen Regelung berechtigt, die Vergütung zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten. Schadensersatzansprüche gegen SALLMANN wegen eines Mangels richten sich nach Teil A Ziff. 8.

## G. Besondere Bestimmungen für Beratungsleistungen

### 1. Vertragsgegenstand, Leistungsinhalt

- 1.1. Im Rahmen der Beratung schuldet SALLMANN die vereinbarte Unterstützung des Vertragspartners.
- 1.2. Ist nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart, schuldet SALLMANN im Rahmen der Beratung kein bestimmtes Ergebnis und übernimmt keine Verantwortung bzgl. der Erreichung der vom Vertragspartner ggf. verfolgten Ziele.

### 2. Mitwirkungspflichten

- 2.1. Der Vertragspartner hat einen geeigneten und hinreichend bevollmächtigten Mitarbeiter zu benennen, der SALLMANN bei der Durchführung der Beratungsleistungen als Ansprechpartner zur Verfügung steht.
- 2.2. Der Vertragspartner wird SALLMANN sämtliche erforderlichen Informationen, Unterlagen und Daten – soweit gewünscht in schriftlicher Form – überlassen und Auskünfte erteilen. Soweit erforderlich, ist SALLMANN Zugang zu den Geschäfts- und Betriebsräumen des Vertragspartners zu gewähren.

### 3. Arbeitsergebnisse

- 3.1. Ist nichts Abweichendes vereinbart, erhält der Vertragspartner an den Arbeitsergebnissen ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht.
- 3.2. Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen ist der Vertragspartner nicht berechtigt, die Arbeitsergebnisse über den internen Gebrauch hinaus zu verwenden oder – soweit dies nicht innerhalb der bestimmungsgemäßen Nutzung liegt – Dritten zugänglich zu machen.

## H. Gemeinsame Bestimmungen für Serviceleistungen - Hardware und Software

1. Die Serviceleistung erfolgt, sofern nicht anders vereinbart, auf Anforderung des Kunden. Sie kann durch SALLMANN oder einem von SALLMANN autorisierten Dritten erbracht werden.
2. Service-Anfragen können grundsätzlich jederzeit telefonisch, per Fax oder Email bei SALLMANN gestellt werden. Die aktuell gültigen Kontaktdaten sowie etwaige Änderungen werden dem Vertragspartner jeweils von SALLMANN mitgeteilt.
3. SALLMANN ist telefonisch werktags von 8.00 bis 17.00 Uhr erreichbar. Sofern einzelvertraglich keine abweichenden Regelungen getroffen wurden, können Leistungen des SALLMANN Service Centers werktags Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 17:00 Uhr und Freitag von 08:00 bis 15:00 Uhr in Anspruch genommen werden. Die Bearbeitung von Service-Anfragen erfolgt ausschließlich während dieser Geschäftszeiten. Reaktionszeiten von SALLMANN sind produktabhängig; bestimmte Reaktionszeiten sind nur bei ausdrücklicher Vereinbarung geschuldet. Die Reaktionszeiten bemessen sich nach dem Jahresmittelwert aller nach dieser Vereinbarung überlassener Systeme. Sofern Reaktionszeiten vereinbart sind, gelten diese innerhalb der oben genannten Zeiten vom Eingang der Meldung bei der dem Kunden mitgeteilten Störungsannahme bis zum Beginn der telefonischen Unterstützung, der Servicediagnose mittels Remote-Zugriff bzw. dem Eintreffen des Servicemitarbeiters am vereinbarten Einsatzort.
4. Für Kosten oder Schäden (insbesondere erhöhte Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten), die SALLMANN durch eine unsachgemäße Umsetzung oder Entfernung des Servicegegenstandes entstehen, haftet der Kunde und ist uns gegebenenfalls zum Ersatz verpflichtet .
5. Die Aufgabe des Betriebs des Kunden, die Veräußerung, Weitergabe an Dritte in sonstiger Weise oder die Aufgabe von Servicegegenständen berechtigen den Kunden weder zu einer außerordentlichen Kündigung noch führen sie zur Beendigung des Servicevertrages.
6. Wird ein Vor-Ort-Support an Standorten des Vertragspartners außerhalb Österreichs für notwendig erachtet, erklärt sich dieser damit einverstanden, zusätzlich die SALLMANN hierfür entstehenden Reise- und Unterhaltskosten in angemessenem Umfang zu ersetzen.
7. Eine wesentliche Änderung der Hardwarekonfiguration und -installation, sowie des Installationsortes der Mietsache sind SALLMANN schriftlich mitzuteilen. Zur Fortsetzung der Serviceleistungen am neuen Installationsort ist SALLMANN nicht verpflichtet, sofern dies unzumutbar ist.
8. Soweit eine Fernwartung (Remote Diagnose) vereinbart ist, ist der Vertragspartner verpflichtet, die von SALLMANN spezifizierten Kommunikationsverbindungen auf eigene Kosten einzurichten und zu betreiben. Zudem ist SALLMANN oder den von SALLMANN bestimmten Dritten auf Anfrage ein sicherer Fernzugriff auf die in der Systemumgebung des Vertragspartners installierte Software zu gestatten.

## I. Besondere Bestimmungen für Serviceleistungen – Hardware

### 1. Inhalt und Umfang der Serviceleistungen

- 1.1. Inhalt der Serviceleistung von SALLMANN ist die Instandsetzung, d. h. die Beseitigung von auftretenden Störungen, der im Serviceschein bezeichneten Hardware sowie – bei gesonderter Vereinbarung – die



Instandhaltung, d. h. die Durchführung aller zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft erforderlichen Maßnahmen.

1.2. Die Störungsdiagnose und -beseitigung erfolgt vorrangig telefonisch. Kann die Störung hierdurch nicht beseitigt werden, wird SALLMANN die Störung – soweit möglich – durch Remote Diagnose oder gegebenenfalls vor Ort beheben.

1.3 Sämtliche zur Durchführung der Serviceleistungen erforderlichen Ersatz- und Verschleißteile sind durch die vom Vertragspartner zu leistende Vergütung (Pauschale und/oder „Klick-Charge“) abgegolten, es sei denn, das betreffende Ersatz- oder Verschleißteil ist nach der vertraglichen Vereinbarung gesondert zu vergüten.

1.4. Im Rahmen der vertraglich geschuldeten und durch die vereinbarte Vergütung abgegoltenen Serviceleistungen entscheidet SALLMANN nach eigenem Ermessen über den Einbau neuer oder neuwertiger Ersatz- oder Verschleißteile. Die Kosten für Verbrauchsmaterial (bspw. Papier, Toner) des Vertragspartners, das während eines Serviceeinsatzes verbraucht wird, sind von SALLMANN nicht zu ersetzen.

## **2. Besondere Serviceleistungen**

2.1. Serviceleistungen – außerhalb des in Ziff. 1 und Teil H bestimmten Rahmens, insbesondere außerhalb der dort genannten Zeiten, – die der Vertragspartner nach den vertraglichen Vereinbarungen oder einer Bedienungsanleitung der Hardware selbst vorzunehmen hat, – die aufgrund der unsachgemäßen Bedienung oder Behandlung, des unsachgemäßen Betriebs der Hardware, insbesondere der Verwendung nicht von SALLMANN freigegebener Verbrauchsmaterialien, Ersatz - oder Verschleißteile, Software, Anschluss an ungeeignete Geräte, Einwirkungen Dritter (bspw. durch Viren, Hacker) oder höherer Gewalt (Unfall-, Wasser-, Feuer-, Blitz-, Überspannungs-, Kurzschlusschäden) erforderlich werden sowie – die Lieferung der nach der vertraglichen Vereinbarung gesondert zu vergütenden Ersatz- und Verschleißteile - die Installation von Software sind „besondere Serviceleistungen“, die nach gesonderter Vereinbarung erbracht werden.

2.2. Besondere Serviceleistungen und die dabei anfallenden Ersatz- und Verschleißteile werden gemäß den jeweils gültigen Preislisten von SALLMANN in Rechnung gestellt. Arbeitsleistungen werden nach Zeitaufwand berechnet. Angefangene halbe Stunden werden auf volle halbe Stunden aufgerundet. Von SALLMANN nicht zu vertretende Wartezeit beim Vertragspartner gilt als Arbeitszeit. Reise- und Anfahrtszeiten werden anteilig als Arbeitszeit abgerechnet. Spesen (Übernachtungs-, Reisekosten etc.) werden nach Aufwand berechnet.

## **J. Besondere Bestimmungen für Serviceleistungen – Software**

### **1. Inhalt und Umfang der Serviceleistungen**

1.1. Der Inhalt der Serviceleistung von SALLMANN ergibt sich – vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen und Ziff. 1.6 – aus dem Softwarepflegevertrag und beinhaltet die kostenfreie Lieferung von Updates (Fehlerkorrekturen und kleinere Funktionsverbesserungen einer Programmversion, Level oder neue Releasestände; neue Versionsnummer 1.x) nebst Installationshinweisen in elektronischer Form. Eine Unterstützung bei der Diagnose und Beseitigung von auftretenden Störungen der im Serviceschein bezeichneten Software wird dem Vertragspartner - vorbehaltlich abweichender Vereinbarung - entsprechen d Ziff. 2.2 nach Zeit und Aufwand gesondert in Rechnung gestellt. SALLMANN übernimmt keine Gewähr für die ständige Funktionsfähigkeit der Software.

1.2. Die Überlassung von Updates erfolgt durch Bereitstellung einer Download-Möglichkeit über einen FTP-Server oder andere geeignete elektronische Distributionswege; eine Installation der Updates ist nicht geschuldet. Upgrades, d. h. wesentliche Funktionserweiterungen gegenüber den Produktspezifikationen der im Pflegeschein bezeichneten Software (Versionsnummer y.0), wird SALLMANN dem Vertragspartner zu Sonderkonditionen anbieten, soweit nicht deren kostenlose Bereitstellung vereinbart ist. SALLMANN wird den Vertragspartner - soweit vereinbart - jeweils über Inhalt und Verfügbarkeit von Updates und Upgrades der im Serviceschein bezeichneten Software informieren.

1.3. Die Unterstützung bei der Störungsdiagnose und -beseitigung erfolgt durch SALLMANN oder den von SALLMANN bestimmten Dritten durch Remote Diagnose oder ggf. telefonisch. Kann die Störung hierdurch nicht beseitigt werden, wird sich SALLMANN bemühen, die Störung – soweit möglich – durch Lieferung eines Updates oder gegebenenfalls vor Ort zu beheben. Soweit nicht anders vereinbart, werden dem Vertragspartner bei einem Vor-Ort-Service auch die Kosten der Anfahrt in Rechnung gestellt - Ziff. 2.2 gilt entsprechend.

1.4. Der Service wird nur für den jeweils neuesten und den diesem vorhergehenden Releasestand einer Programmversion und im Falle einer über Schnittstellen erweiterbaren Software nur bis zur Schnittstelle erbracht. Der Vertragspartner ist insoweit verpflichtet, die ihm zugänglich gemachten Updates – soweit zumutbar – zu installieren.

1.5. Im Rahmen der Störungsbeseitigung genügt die Entwicklung einer Umgehungslösung, soweit hierdurch die wesentlichen Funktionen der vertragsgegenständlichen Software zumutbar wiederhergestellt werden.

1.6. Dem Vertragspartner ist bekannt, dass SALLMANN bei in den Servicevertrag einbezogener Software bzgl. der Leistungserbringung auf die Mitwirkung des jeweiligen Herstellers angewiesen ist. SALLMANN kann insoweit ggf. nur eine Erstunterstützung bieten. SALLMANN ist berechtigt, den Vertragspartner hinsichtlich der weiteren Unterstützung bei der Diagnose und Störungsbehebung an den jeweiligen Hersteller, insbesondere – soweit vorhanden – an dessen telefonischen Servicedienst („Hotline“), zu verweisen.

## **2. Besondere Serviceleistungen**

2.1. Serviceleistungen außerhalb des in Ziff. 1 und Teil H bestimmten Rahmens, insbesondere Serviceleistungen außerhalb der dort genannten Zeiten, die Lieferung von Updates auf (körperlichen) Datenträgern, die Lieferung von Upgrades (neue, um Funktionalitäten erweiterte Programmversionen) - soweit deren kostenlose Bereitstellung nicht vereinbart ist -, die Installation und Integration von Updates und Upgrades, die Unterstützung bei der Diagnose und Behebung von Störungen, die auf höherer Gewalt, Einwirkungen Dritter (bspw. durch Viren, Hacker), der unsachgemäßen Bedienung oder Behandlung, dem unsachgemäßen Betrieb, Einsatz oder einer Um- oder Bearbeitung oder Erweiterung der Software oder Hardware durch den Vertragspartner oder Dritte oder auf Änderungen der Systemumgebung bzw. des Installationsortes der Software beruhen, sind „besondere Serviceleistungen“, die nach gesonderter Vereinbarung erbracht werden. Außerdem sind besondere Serviceleistungen: - Anwenderschulungen - Ersatzbeschaffung verloren gegangener, gestohlen er oder beschädigter Lizenzzertifikate und/oder Datenträger - Service Packs, die direkt von den Herstellern der Fremdanbieter-Software oder jeder anderen Drittpartei bereitgestellt und ursprünglich nicht von SALLMANN zur Verfügung gestellt oder installiert wurden. - Die Bereitstellung von Verbesserungen, Erweiterungen, Modifikationen oder Veränderungen jedweder Art, die aufgrund des Abschlusses des SALLMANN Software Support Vertrags bei anderen Software Programmen (einschließlich anderer Positionen der unterstützten Software) notwendig werden. - Kosten für (softwaremäßige) Änderungen an der IT Umgebung des Kunden, die möglicherweise erforderlich sind, um Korrekturen, Änderungen, Erweiterungen, Dateierweiterungen oder neue Versionen der Software zu installieren oder nutzen zu können.

2.2. Besondere Serviceleistungen werden gemäß den jeweils gültigen Preislisten von SALLMANN berechnet. Arbeitsleistungen werden nach Zeitaufwand berechnet. Angefangene halbe Stunden werden auf volle halbe Stunden aufgerundet. Von SALLMANN nicht zu vertretende Wartezeit beim Vertragspartner gilt als Arbeitszeit. Reise- und Anfahrtszeiten werden anteilig als Arbeitszeit abgerechnet. Spesen (Übernachtungs-, Reisekosten etc.) werden nach Aufwand berechnet.-