

# ARKTIS GmbH

## „Allgemeine Servicebedingungen“

### 1. Allgemeines

**1.1** Die nachstehenden Bedingungen gelten für Serviceverträge zwischen der ARKTIS und dem Auftraggeber.

Ergänzend gelten in nachstehender Reihen- und Rangfolge die „Allgemeinen Bedingungen für die Berechnung von Serviceleistungen nach Aufwand“ und die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ der ARKTIS in der bei Vertragsabschluss jeweils gültigen Fassung.

**1.2** Gegenstand der nachstehenden Bedingungen ist die Instandhaltung, d.h. Inspektion, Wartung sowie Instandsetzung des in Anlage 1 des Servicevertrags spezifizierten Systems.

Instandhaltung umfasst die Maßnahmen zur Feststellung und Beurteilung des Istzustandes (Inspektion), im Anschluss daran die Maßnahmen zur Bewahrung des Sollzustandes (Wartung) sowie die Maßnahmen zur Wiederherstellung des Sollzustandes (Instandsetzung) eines Systems.

### 2. Umfang der Instandhaltung

**2.1** Die regelmäßige Inspektion umfasst die Überprüfung der wesentlichen Gerätefunktionen sowie die Überprüfung der Gesamtfunktion mehrerer Geräte und zugehöriger Software.

Die Wartung umfasst die Pflege von Systemteilen, Justieren, Neueinstellen und Abgleichen von Baugruppen und Geräten, jeweils im Anschluss an die Inspektion.

Zur Instandsetzung unterhält die ARKTIS einen ständig verfügbaren Instandsetzungsdienst. Die ARKTIS ist verpflichtet, (a) auf Fehlermeldungen des Kunden innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit zu reagieren und (b) danach so schnell wie möglich und ohne ungebührliche Verzögerung alle geeigneten Maßnahmen zur Fehlerkorrektur zu ergreifen. Die ARKTIS entscheidet allein, ob der Fehler durch Reparatur oder durch teilweisen bzw. völligen Austausch des Systems erfolgt. Fehlermeldungen können durch den Auftraggeber persönlich oder durch ein automatisches Alarmsystem ausgelöst werden.

Die ARKTIS behält sich vor, angefangene Arbeiten auch außerhalb der eigenen Arbeitszeit oder der des Auftraggebers auszuführen.

**2.2** Kann ein innerhalb der vereinbarten Bereitschaftszeit gemeldeter Fehler nicht bis zum Ende der vereinbarten Bereitschaftszeit behoben werden, wird die ARKTIS ihren Einsatz bis zur Beseitigung des Fehlers fortsetzen.

**2.3** Die ARKTIS reagiert auf die Fehlermeldung durch eine der folgenden Maßnahmen:

- Mitteilung einer Ticketnummer an den Auftraggeber
- Kontaktaufnahme mit dem Auftraggeber, wobei der Auftraggeber für die ARKTIS einfache unterstützende Maßnahmen zur Fehlerdiagnose und -beseitigung ergreifen wird.
- Einsatz von Ferndiagnose-Tools
- Vor-Ort-Einsatz eines Technikers

**2.4** Die ARKTIS hat innerhalb der Reaktionszeit reagiert, sobald eine der unter 2.3 beschriebenen Maßnahmen eingeleitet wurde.

### 3. Leistungen der ARKTIS

**3.1** Die Instandhaltung umfasst das installierte System bis vor die jeweiligen Leitwege, Vermittlungsstellen und Anschlussstellen.

**3.2** Der Umfang des Systems ergibt sich aus der Systemübersicht in Anlage 1 und beinhaltet alle von der ARKTIS durchgeführten Modifikationen und Upgrades. Deren Einschluss in den Instandhaltungsvertrag setzt eine Anpassung der Instandhaltungsgebühr voraus.

**3.3** Die Instandhaltung umfasst nur die Beseitigung von Fehlern resultierend aus Fehlfunktionen oder Ausfall von Komponenten, nicht jedoch die Beseitigung von Fehlern, die durch andere Gründe verursacht wurden. Hierzu gehören z.B. Fehlbedienung, Höhere Gewalt, falsche Umweltbedingungen (z.B. falsche Raumtemperatur oder Luftfeuchtigkeit), Spannungsstoß oder Spannungsabfall, Blitzschäden, Elektromagnetische Störungen, Verlust von Software, Systemmodifikationen aufgrund von Forderungen der öffentlichen Telekommunikations-Behörden oder jegliche andere versehentliche oder absichtliche Beschädigung.

**3.4** Ist die ARKTIS der Meinung, eine Leistung ist nicht durch den abgeschlossenen Vertrag gedeckt, wird sie den Auftraggeber so schnell wie möglich informieren und eine Liste mit der Beschreibung der erforderlichen Leistungen und Materialien inklusive der jeweiligen Preise übermitteln. Die ARKTIS GmbH ist nicht haftbar für Schäden, die aus einer Ablehnung des Auftraggebers resultieren, die notwendigen Leistungen ausführen zu lassen.

**3.4** Die ARKTIS bietet dem Auftraggeber Unterstützung zur Behebung von Fehlern an, deren Behebung nicht durch diesen Vertrag gedeckt ist. Die Abrechnung dieser Leistungen erfolgt gemäß den zu der Ausführungszeit gültigen Verrechnungssätzen.

**3.5** Führt die ARKTIS eine durch diesen Vertrag gedeckte Instandsetzung von Komponenten durch, kann diese durch Reparatur der Komponenten oder durch Ersatz der Komponenten mit gleichen oder gleichwertigen Ersatzteilen erfolgen. Bei einem Full-Service-Instandhaltungsvertrag gehen ersetzte Komponenten in das Eigentum der ARKTIS über.

**3.6** Die ARKTIS behält sich vor, das System zu Inspektions-, Test- oder Reparaturzwecken ganz oder teilweise vom Installationsort zu entfernen, wobei die verbleibenden Systemfunktionen so wenig wie möglich zu stören oder zu unterbrechen sind.

**3.7** Die ARKTIS ist nicht verpflichtet, das System an anderen als den vertraglich vereinbarten Standorten instand zu halten, es sei denn, das System wurde durch die ARKTIS oder einen bevollmächtigten Vertreter umgesetzt. Die Umsetzung erfordert eine vorherige schriftliche Zustimmung der ARKTIS.

**3.8** Alle Leistungen werden nach der von der ARKTIS für das jeweilige System als erforderlich erachteten Methode durchgeführt. Der Auftraggeber

erklärt sich damit einverstanden, andernfalls wird er die ggf. entstehenden Mehrkosten tragen.

**3.9** Unter der Voraussetzung des Vorhandenseins technischer Einrichtungen zur Fernwartung kann die Instandhaltung nach dem Ermessen der ARKTIS auf diesem Weg durchgeführt werden.

**3.10** Die ARKTIS stellt alle Werkzeuge, Mess- und Prüfmittel zur Verfügung, um alle Maßnahmen zur Instandhaltung sicherzustellen und so eine minimale Ausfallzeit des Systems zu erreichen

**3.11** Die ARKTIS ist berechtigt, ihre Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an Dritte zu übertragen. Die ARKTIS trägt jedoch weiter die Verantwortung, die Erfüllung der Verpflichtungen aus diesem Vertrag sicherzustellen.

### 4. Fortbestand der Instandhaltung

**4.1** Wird die Instandhaltung durch Versäumnisse verschoben oder unterbrochen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, oder hat der Auftraggeber die Funktionsfähigkeit des Systems beeinträchtigt, hat die ARKTIS das Recht zur Inspektion des Systems, bevor sie die vertraglichen Pflichten wieder aufnimmt.

Ist die ARKTIS im Anschluss an die Inspektion der Meinung, dass Reparaturen erforderlich sind oder dass die Installation nicht mehr den Standards entspricht, wird sie den Auftraggeber über die erforderlichen Instandsetzungsarbeiten informieren. Untersagt der Auftraggeber nicht die Ausführung der Arbeiten, gilt dies als Berechtigung zur Durchführung der erforderlichen Instandsetzungsarbeiten. Führen o. g. Verschiebungen oder Unterbrechungen zu zusätzlichen Kosten für die ARKTIS, hat diese ein Anrecht auf Erstattung dieser Kosten durch den Auftraggeber.

**4.2** Verweigert der Auftraggeber die Zustimmung zu den vorgenannten Instandsetzungsarbeiten, hat die ARKTIS das Recht, innerhalb eines Monats ohne Verpflichtungen gegenüber dem Auftraggeber vom Vertrag zurückzutreten.

### 5. Vertragsgestaltung

#### 5.1 Standard-Instandhaltungsvertrag

**5.1.1** Beim Standard-Instandhaltungsvertrag erfolgt die Berechnung der Störungsbeseitigung und sonstiger Leistungen gesondert nach Zeit- und Materialaufwand, ausgenommen der pauschal vergüteten Leistungen in 5.1.2. Dabei werden insbesondere folgende Leistungen gesondert berechnet:

- Instandsetzung durch Beseitigung aller geräteseitigen Störungen und Wiederherstellung des Sollzustandes der Hard- und Software; ausgenommen vom Leistungsumfang ist die Wiederherstellung zerstörter oder Korrektur fehlerhafter Daten.

- Instandsetzung durch Ersatz, Austausch und Erneuerung von defekten Teilen des Systems. Der Austausch kann durch werksüberholte oder geprüfte gebrauchte Austauschteile erfolgen.

- Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf einen nicht ordnungsgemäßen Gebrauch des Systems oder auf sonstige von der ARKTIS nicht zu vertretende Einwirkungen zurückzuführen sind und nicht ihre Ursache in der Funktionsweise der Geräte selbst haben; insbesondere Störungen und Schäden, die auf höhere Gewalt, Einwirkung Dritter oder fremder Systeme, Bedienungsfehlern, Nichtbeachtung von Anwenderanweisungen und der allgemein üblichen Installations- und Betriebsrichtlinien von EDV-Geräten oder auf weder von der ARKTIS gelieferten noch empfohlenen Betriebsmitteln und Materialien sowie Verschmutzungen, die ihre Ursache außerhalb der Geräte haben, beruhen;

- Instandhaltungsarbeiten, die auf andere Gründe - spezifiziert in Paragraph 3 - zurückzuführen sind.

- weitere Leistungen aus diesem Vertrag, die z.B. durch in den Paragraphen 4.1, 6.2, 6.3 spezifizierte Umstände verursacht wurden.

- Leistungen der ARKTIS bei der Ausführung von Arbeiten, die auf offensichtlich nicht von ARKTIS-Personal oder -Ausrüstung verursachte Probleme zurückzuführen sind.

- Durchführung von Funktionstests nach der Instandsetzung,

- Erneuerung von Batterien und sachgemäße Entsorgung von Anlagenteilen, die im Rahmen von Instandhaltungsarbeiten ausgetauscht werden müssen, gemäß Umweltschutzgesetzen.

- Änderungen, ergänzende Lieferungen und Installationen von Hard- und Software, insbesondere lizenzpflichtige Programm- und Betriebssystemupdates sowie damit verbundene Anpassung der Anwenderprogramme;

- Beseitigung von möglichen oder auftretenden Softwarefehlern ggf. durch die Installation einer verfügbaren, verbesserten Programmversion;

- Prüfungen und etwaige Instandsetzung bei Übernahme der Instandhaltung eines in Betrieb befindlichen Systems oder Wiederinbetriebnahme eines stillgelegten Systems;

- zusätzliche und /oder über das übliche Maß hinausgehende Schulung und Einweisung von Bedienungspersonal sowie telefonische Unterstützung;

- Fahrten zum Auftraggeber, die für vorgenannte Leistungen anfallen, wobei Wegzeiten der An- und Rückfahrt Teile der Arbeitszeit sind.

**5.1.2** Beim Standard-Instandhaltungsvertrag werden folgende Leistungen pauschal vergütet:

- Vereinbarte Vorhaltung von Bereitware

- Vereinbarte Bereitschaftszeit des Instandhaltungsdienstes

- Vereinbarte Reaktionszeit des Instandhaltungsdienstes

#### 5.2 Full-Service-Instandhaltungsvertrag

Bei einem Full-Service-Instandhaltungsvertrag erfolgt ergänzend zu 5.1.2 eine pauschale Vergütung folgender Leistungen aus 5.1.1:

- Instandsetzung durch Beseitigung aller geräteseitigen Störungen und Wiederherstellung des Sollzustandes der Hard- und Software; ausgenommen vom Leistungsumfang ist die Wiederherstellung zerstörter oder Korrektur fehlerhafter Daten.

# ARKTIS GmbH

## „Allgemeine Servicebedingungen“

- Instandsetzung durch Ersatz, Austausch oder Erneuerung von defekten Teilen des Systems, soweit dies für notwendig erachtet wird; der Austausch kann durch werksüberholte oder geprüfte gebrauchte Austauschteile erfolgen.
- Durchführung von Funktionstests nach der Instandsetzung

### 6. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber wird:

- 6.1** Störungen im Betrieb und Schäden am System unverzüglich mit einer zweckdienlichen Beschreibung des aufgetretenen Fehlers der ARKTIS melden und seinerseits alles Zumutbare tun, um den Schaden so gering als möglich zu halten und Schäden nur durch Fachkräfte bzw. Beauftragte der ARKTIS beheben lassen.
- 6.2** zur Vornahme der Instandhaltungsarbeiten sowie aller damit unmittelbar verbundenen Tätigkeiten ohne Wartezeit ungehinderten und sicheren Zugang zur Anlage während der normalen Geschäftszeit der ARKTIS verschaffen. Dies gilt auch für andere Zeiten, wenn es für eine effiziente Ausführung der Arbeiten erforderlich ist. Die zum System gehörende Dokumentation ist dem Servicetechniker auszuhändigen. Einsätze, die wegen Nichteinhaltung vorstehender Bestimmungen wiederholt werden müssen, werden gesondert berechnet.
- 6.3** alle Diagnose- und Testroutinen durchführen, die von der ARKTIS in Übereinstimmung mit Abschnitt 2.3 oder die in der Systemdokumentation beschrieben sind und der ARKTIS eine Ferndiagnose und -behebung von Fehlern ermöglichen. Führt ein Versäumnis dieser Zuarbeiten zu zusätzlichen Kosten bei der ARKTIS, sind diese zu den jeweils gültigen Servicepreisen der ARKTIS zu vergüten.
- 6.4** alle vernünftigen und angemessenen Vorkehrungen ergreifen, um die Gesundheit und Sicherheit der ARKTIS-Mitarbeiter im Hause des Auftraggebers zu schützen.
- 6.5** erforderliche Hilfsgeräte nach Maßgabe der ARKTIS (z.B. Leitern, Gerüste) und die aus Gründen des Unfallschutzes erforderlichen Personen ohne Kosten für die ARKTIS vor Ort zur Verfügung stellen.
- 6.6** Änderungen der Betriebsbedingungen sowie eine geplante Änderung des Aufstellungsortes der ARKTIS rechtzeitig schriftlich mitteilen.
- 6.7** eine Fernsprechverbindung beziehungsweise eine Internetanbindung in der Ausführung wlan und lan in Systemnähe und die Nutzung vorhandener Übertragungsstrecken kostenlos zur Verfügung stellen.
- 6.8** im Bedarfsfall eine geschützte Aufbewahrungsmöglichkeit für Material und Ersatzteile in Systemnähe zur Verfügung stellen.
- 6.9** das System in Übereinstimmung mit den Vorschriften der ARKTIS und der Hersteller pflegen und betreiben und alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um Fehlerursachen zu eliminieren, die in seinem Einflussbereich liegen.
- 6.10** das System von betriebsfremden Gegenständen und Verunreinigungen freihalten; evtl. in regelmäßigen Abständen erforderliche geringfügige Pflegearbeiten nach Angaben der ARKTIS vornehmen.
- 6.11** nur Datenträger, Betriebsmittel und anderes gerätespezifisches Zubehör verwenden, das dem Qualitätsniveau des Lieferangebots der ARKTIS für Neuteile entspricht.
- 6.12** vor dem Austausch des Systems oder von Systemteilen ggf. Programme, Daten, Datenträger sowie Änderungen und Anbauten entfernen.
- 6.13** weder selbst, noch durch Dritte das System instand halten, es sei denn, die ARKTIS stimmt vor Beginn dieser Arbeiten schriftlich zu. In diesem Zusammenhang kann der AG allerdings unter Einhaltung der für den Betrieb des Systems geltenden Lizenzbedingungen Änderungen in der Konfiguration vornehmen, wenn sich die Änderungen innerhalb der in der ARKTIS-Dokumentation festgelegten Grenzen befinden und die erforderlichen Genehmigungen durch die zuständigen Behörden erteilt wurden. Der Auftraggeber informiert die ARKTIS schriftlich über Änderungen der Konfiguration.

### 7. Erweiterung, Änderung oder Verlegung des Systems

- 7.1** Beabsichtigte Änderungen oder Erweiterungen an dem in den Vertrag einbezogenen System durch den Auftraggeber sind der ARKTIS rechtzeitig schriftlich mitzuteilen. Die ARKTIS ist allein berechtigt, Erweiterungen, Verlegungen, Teilerneuerungen und Änderungen von Hardware und Software an dem System durchzuführen. Diese Leistungen werden im Rahmen eines gesondert abzuschließenden Vertrages entsprechend den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ARKTIS berechnet. Bei Systemerweiterungen werden weitere Systemteile mit in den Vertrag einbezogen.
- 7.2** Bei einer vom Auftraggeber veranlassten Verlegung an einen anderen Ort innerhalb der Bundesrepublik Deutschland wird die Betreuung fortgesetzt, wenn der neue Aufstellungsort innerhalb eines Gebietes liegt, in dem die ARKTIS bereits gleichartige Systeme betreut. Andernfalls endet die Betreuungspflicht der ARKTIS mit dem Tag der Verlegung. Die Kündigungsfrist bleibt hiervon unberührt.
- 7.3** Wird durch die Verlegung der Instandhaltungsaufwand beeinflusst, ist die ARKTIS berechtigt, eine neue, den Verhältnissen angemessene Vergütung festzulegen.

### 8. Laufzeit und Beendigung des Vertrags

- 8.1** Ist nichts anderes vereinbart, tritt der Servicevertrag zum Zeitpunkt der rechtsgültigen Unterzeichnung in Kraft. Ist der Servicevertrag Bestandteil eines Projektvertrags, tritt der Servicevertrag zum Zeitpunkt der Übergabe des betriebsbereiten Systems oder mangels Übergabe mit Abnahme in Kraft.
- 8.2** Dieser Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf der Laufzeit schriftlich gekündigt wird.
- 8.3** Ist ohne Verschulden der ARKTIS a) durch Einstellung der Ersatzteilversorgung die Instandsetzung des Systems ganz oder teilweise nicht

mehr möglich, oder b) eine Instandsetzung des Systems wirtschaftlich nicht mehr sinnvoll, kann die ARKTIS den Instandhaltungsvertrag oder entsprechende Teile sofort schriftlich kündigen.

### 9. Vergütung

- 9.1** Die Instandhaltungsgebühr gilt für ein Jahr.
- 9.2** Die Instandhaltungsgebühr richtet sich nach dem Umfang des Systems (Listenpreise) sowie dem vereinbarten Leistungsumfang (z.B. Service-Level, Bereitware, Standard- oder Full-Service). Diese wird erstmals sofort nach Vertragsbeginn anteilig für das laufende Kalenderquartal und danach regelmäßig im Voraus für ein Kalenderquartal in Rechnung gestellt. Dem Auftraggeber wird spätestens am 15. des letzten Monats des laufenden Kalenderquartals die Instandhaltungsgebühr für das nächste Kalenderquartal berechnet. Die Zahlung der Gebühr muss bis zum Beginn des neuen Kalenderquartals erfolgt sein, um die Kontinuität der Instandhaltung zu bewirken.
- 9.3** Die Gebührensätze dieses Vertrages beruhen auf der zur Zeit des Vertragsabschlusses gültigen Kostenlage. Im Falle einer Änderung dieser Preisgrundlagen, insbesondere Material- und Lohnkosten, sowie sonstiger Kosten ist die ARKTIS berechtigt, eine entsprechende Änderung der Gebühr vorzunehmen und zwar auch dann, wenn die Gebühr im Voraus bezahlt ist. Sofern die Erhöhung mehr als 10 % p. a. beträgt, steht dem Auftraggeber ein Kündigungsrecht für die Zukunft zu. Die Mitteilung erfolgt mit der nächsten Rechnungsstellung.
- 9.4** Rückständige Verbindlichkeiten des Auftraggebers gegenüber der ARKTIS befreien letztere von Leistungen aus diesem Vertrag.