

# Besondere Vertragsbedingungen Service und Support



## 1. Geltung und Verbindlichkeit

Diese Besonderen Vertragsbedingungen („BesVB“) regeln die vertragliche Grundlage zwischen dem Kunden und der TS Europe BVBA sowie zugehörigen Unternehmensbereichen, Tochtergesellschaften und verbundenen Unternehmen („TS“). Sämtliche Lieferungen und Leistungen im Rahmen des TS Service und Support erfolgen auf der Grundlage dieser BesVB. Sie sind wesentlicher Vertragsbestandteil des Vertragsverhältnisses zwischen TS und dem Kunden. Sie ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“), die unter [www.techdata-europe.com/terms-and-conditions](http://www.techdata-europe.com/terms-and-conditions) erhältlich sind und die auf Wunsch zugesandt werden. Soweit Regelungen dieser BesVB Bestimmungen den AGB von TS widersprechen, gelten die BesVB insofern vor den AGB. Diese BesVB gelten für zukünftige Vertragsbeziehungen als vereinbart.

## 2. Leistungsgegenstand

2.1. TS bietet dem Kunden entgeltlich nachfolgend beschriebene Service- und Supportleistungen (Lieferungen und Leistungen) im Zusammenhang mit der Verwendung und dem Einsatz von Software- oder Hardwareprodukten an, die der Kunde über TS bezogen und geliefert erhalten hat (vertragsgegenständliche Software- oder Hardwareprodukte).

Nicht Gegenstand der Service- und Supportleistungen sind Serviceleistungen, die durch die Installation von Soft- und Hardware Dritter notwendig wurden. Der genaue Inhalt der zu erbringenden Leistungen sowie die vereinbarte Vergütung ergeben sich aus diesen BesVB und dem dazugehörigen Antragsformular sowie ergänzend den AGB und soweit vorhanden gesonderten Leistungsbeschreibungen oder Preislisten von TS. TS bietet seine Service- und Supportleistungen im Rahmen des zurzeit technisch, wirtschaftlich und betrieblich Zumutbaren und Möglichen an.

2.2. Im Rahmen des „TS Service und Support“ unterstützt und berät TS den Kunden bei der Identifizierung und Lösung von Software- oder Hardwareproblemen, die bei Verwendung und Einsatz der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte auftreten.

2.3. Für den Geltungsbereich dieser BesVB gelten die nachfolgenden Definitionen:

- Inspektion  
Überprüfung der wesentlichen Funktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte.
- Störung  
Jede Beeinträchtigung der Funktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte, die zu einem Ausfall der Funktionsfähigkeit der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte führt.

- Fehlfunktion  
Jede sonstige Beeinträchtigung der Software- oder Hardwarefunktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte.
- Instandhaltung  
Erkennung, Analyse und Behandlung von Störungen und Fehlfunktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte, die bei einer Inspektion festgestellt werden oder TS durch den Kunden gemeldet werden und weder auf die Einwirkung von Personen oder Sachen noch auf Ereignisse höherer Gewalt zurückzuführen sind.

Dringlichkeitsstufen:

- 1 = kompletter Ausfall des produktiven Systems mit Einfluss auf Geschäftsprozesse
- 2 = eingeschränkte Funktion ohne direkten Einfluss auf Geschäftsprozesse
- 3 = unkritischer Fehler ohne Einfluss auf Geschäftsprozesse

2.4. TS wird den Kunden bei der Erhaltung und Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft und Funktionsfähigkeit der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte und bei der Identifizierung und Lösung von Software- oder Hardwareproblemen (Störungen oder Fehlfunktionen), die beim Einsatz der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte auftreten, beraten und unterstützen. Vorbehaltlich gesonderter vertraglicher Vereinbarungen schließt die Unterstützung und Beratung allgemeine technische oder administrative Serviceanfragen, Hilfe für Anwenderprobleme oder Störungsmeldungen, Hinweise zur Anwendung der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte und Informationen zur Interpretation von dazugehörigen technischen Dokumentationen oder Produktbeschreibungen ein. Nicht eingeschlossen sind allgemeine Anfragen oder Unterstützung zu thematisch verwandten Frage- oder Problemstellungen, die nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit dem Einsatz oder der Verwendung der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte stehen. Innerhalb vereinbarter Annahmeweiten kann der Kunde auf qualifizierte Mitarbeiter von TS zugreifen.

2.5. Vorbehaltlich gesonderter Vereinbarungen im Einzelfall umfassen Service- und Supportleistungen im Sinne dieser BesVB ausschließlich die Unterstützung und Beratung des Kunden per Telefon oder E-Mail.

2.6. Die Erbringung von Service- und Supportleistungen durch TS setzt insbesondere voraus, dass

- die vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte an Standorten in der Bundesrepublik Deutschland betrieben werden.
- sämtliche Autosupportfunktionen (sog. Reporter bzw. Autosupport-Agent) gemäß den TS-Guidelines bzw. sonstigen erteilten Instruktionen durch den Kunden aktiviert sind.
- die vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte (einschließlich Zusatzmodule) des Kunden ordnungsgemäß lizenziert und nicht als „end of life“ durch den Hersteller gekennzeichnet sind. Im Fall von Service- und Support-Dienstleistungen für Dell EMC Produkte wird weiterhin vorausgesetzt, dass die in der Lösung eingesetzten Dell EMC Software-Lizenzen und Hardware in Übereinstimmung mit dem aktuellen Kompatibilitäts-Handbuch von Dell EMC Software unterstützt werden.
- für die Verwendung der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte (einschließlich etwaiger Zusatzmodule) die in den jeweiligen Produktbeschreibungen vorgesehenen technischen Mindestvoraussetzungen vorhanden sind.
- der Kunde über einschlägige Kenntnisse betreffend die vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte sowie die installierten Plattformen und Betriebssysteme verfügt. Vor diesem Hintergrund sind Service- und Supportleistungen auf die registrierten und qualifizierten technischen Kontaktpersonen des Kunden beschränkt. Nur diese Personen dürfen einen Support-Fall öffnen. Die technischen Kontaktpersonen des Kunden müssen nachweisen können, dass sie zumindest an einer Qualifikation für das relevante Produkt oder an einem TS Training teilgenommen haben oder mindestens ein (1) Jahr Erfahrung mit der unterstützten Software haben.
- die vom Kunden erworbenen Produkte beim jeweiligen Hersteller unter Maintenance sind.

Sind die oben genannten Voraussetzungen nicht erfüllt, insbesondere wenn die Autosupportfunktionen nicht aktiviert sind oder den technischen Kontaktpersonen die erforderliche Qualifikation fehlt, wird TS Service- und Supportleistungen unabhängig von den Vertragsgebühren zusätzlich mit bis zu € 200 pro Stunde oder alternativ für den Preis eines Personen-Tages (Preis siehe TS Preisliste) in Rechnung stellen. Das gleiche gilt, wenn eine Person, die nicht als technische Kontaktperson registriert ist, Service- und Supportleistungen der TS nutzen möchte.

2.7. Grundsätzlich werden Service- und Supportleistungen zur Unterstützung und Beratung des Kunden gemäß diesen BesVB wie folgt erbracht:

- Support Call-Aannahme und Bearbeitung (Service-Levels)  
Die Support Call-Aannahme und Bearbeitung erfolgt in den nachfolgend definierten Zeiträumen und Reaktionszeiten für das jeweilige Service-Level und die jeweilige Dringlichkeitsstufe.

a) Service-Level Basic Pro  
Support Call-Aannahme 7x24  
Support Call-Bearbeitung Mo-Fr 8-17 Uhr  
Dringlichkeit / Reaktionszeit (jeweils Mo-Fr innerhalb 8-17 Uhr):  
1/120 Min., 2/240 Min., 3/NBD (NBD: „Next Business Day“ = Mo-Fr)

b) Service-Level Advanced Pro  
Support Call-Aannahme 7x24  
Support Call-Bearbeitung Mo-Fr 6-20 Uhr  
Dringlichkeit / Reaktionszeit (jeweils Mo-Fr innerhalb 6-20 Uhr):  
1/60 Min., 2/90 Min., 3/120 Min.  
Hardware-Austauschservice erfolgt am NBD  
Der Hardware-Austauschservice umfasst die Bereitstellung von Ersatzteilen. Die Installation der CRUs (Customer Replaceable Units, durch Kunden austauschbare Teile) obliegt dem Kunden. Eine Liste der CRUs stellt TS auf Anfrage bereit.

c) Service-Level Premium Pro  
Support Call-Aannahme 7x24  
Support Call-Bearbeitung 7x24  
Dringlichkeit / Reaktionszeit 7x24:  
1/LiveTransfer (wenn möglich direkte Weiterleitung an einen Systemspezialisten, erste Reaktion innerhalb von 20 Min.), 2/60 Min., 3/90 Min.  
Hardware-Austauschservice erfolgt am NBD

Der Hardware-Austauschservice umfasst die Bereitstellung von Ersatzteilen. Kunden haben die Möglichkeit, CRUs (Customer Replaceable Units, von Kunden austauschbare Teile) selbst zu installieren. Eine Liste der CRUs stellt TS auf Anfrage bereit. Ebenso kann die Installation von Ersatzteilen im Rahmen der Service- und Supportleistungen auf Wunsch des Kunden durch TS erfolgen.

d) Für alle unter a) bis c) definierten Service-Levels findet eine aktive Support Call-Bearbeitung am 24. und 31. Dezember jeweils nur bis 12 Uhr statt. Für die Service-Levels a) und b) findet am 25. Dezember, 1. Januar und Ostermontag keine Support Call-Bearbeitung statt.

- TS Active Monitoring

Die tägliche Überprüfung der durch den Reporter bzw. Autosupport-Agent gelieferten Informationen erfolgt ebenfalls nach Maßgabe der oben unter lit. a) bis d) definierten Zeiten und Service-Levels.

- Hotline

Die Hotline kann per Telefon +49 89 4700 3200 oder über das TS Support-Portal <https://support.orchestra.de/support/> erreicht werden.

- Erkennung, Analyse und Behandlung von Störungen oder Fehlfunktionen

Unterstützung und Beratung des Kunden bei Erkennung, Interpretation (Analyse) und Behandlung identifizierbarer und reproduzierbarer Störungen oder Fehlfunktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte. Eine Problembehandlung kann eine mögliche Eskalation bis zum Hersteller beinhalten.

- Produkt- und Betriebsunterstützung

TS bietet dem Kunden auf Anfrage Informationen über neue Produkteigenschaften, Lösungen zu bekannten Störungen oder Fehlfunktionen und Beratung und Unterstützung für geeignete Installationsmethoden oder die Inbetriebnahme der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte an.

- Software-Patches, Software-Updates/Upgrades  
Werden im Bedarfsfalle und im Fall der Verfügbarkeit seitens des Software- oder Hardwareherstellers durch TS vermittelt. Etwaige Lizenzgebühren hat der Kunde zu tragen.

- Ferndiagnose  
Soweit vertraglich gesondert vereinbart, kann TS zur effektiven Inspektion und Instandhaltung der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte ausgewählte elektronische Hilfsmittel (Service-Tools) zur Ferndiagnose und -wartung einsetzen. Die zu diesem Zweck verwendeten Service-Tools werden zwischen TS und dem Kunden im Bedarfsfall abgestimmt.

- Vor-Ort-Einsatz  
Sind durch gesonderte schriftliche Vereinbarungen Vor-Ort-Einsätze im Rahmen der Service- und Supportleistungen von TS direkt beim Kunden vorgesehen, erstellt TS vor Leistungserbringung ein „Statement of Work“, das die vor Ort zu erbringenden Service- und Supportleistungen bestimmt und vom Kunden schriftlich zu bestätigen ist.

2.8. TS wird Störungen oder Fehlfunktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte im Rahmen des zurzeit technisch, wirtschaftlich und betrieblich Zumutbaren und Möglichen in angemessener Zeit behandeln. TS wird gemeldete Störungen oder Fehlfunktionen analysieren sowie den Kunden hinsichtlich der Behandlung der festgestellten Störungen oder Fehlfunktionen beraten.

TS reagiert zum Zwecke der Behandlungen von Störungen oder Fehlfunktionen in der nachfolgend beschriebenen Weise:

- Bestätigung (telefonisch oder per E-Mail) der Mitteilung über Störungen oder Fehlfunktionen,
- Erstberatung (telefonisch oder per E-Mail),
- ggf. Einsatz von elektronischen Hilfsmitteln (Service-Tools) zur Ferndiagnose und -wartung.

2.9. Die Bearbeitung einer Anforderung durch TS ist beendet, wenn mindestens eines der folgenden Kriterien zutrifft:

- der Kunde wurde informiert, dass die Störung oder Fehlfunktion nicht auf Störungen oder Fehlfunktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte zurückzuführen ist;
- der Kunde wurde informiert, wie die Störung oder Fehlfunktion zu behandeln ist;
- der Kunde wurde informiert, dass die Störung oder Fehlfunktion in der Folgeversion der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte korrigiert wurde;
- der Kunde wurde informiert, wie, zu welchen Konditionen (ggf. kostenpflichtig), ein Software-Patch oder Software-Update/ Upgrade zur Behandlung der Störung oder Fehlfunktion der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte zu erhalten und zu verwenden ist;
- der Kunde wurde informiert, dass die Störung oder Fehlfunktion durch einen bekannten aber bisher ungelösten Fehler (Bug) der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte verursacht wird;
- das Problem wurde an den Hersteller der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte eskaliert und TS hat die Antwort des Herstellers an den Kunden weitergeleitet;

- der Kunde wurde darauf hingewiesen, dass die Störung oder Fehlfunktion der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte außerhalb der in der jeweiligen Produktbeschreibung definierten Spezifikationen liegt;
- der Kunde hat die Information erhalten, dass eine Störung oder Fehlfunktion eines vertragsgegenständlichen Softwareprodukts als Fehler einer in den Service- und Supportleistungen von TS nicht eingeschlossenen Hardware diagnostiziert wurde.

2.10. Die zu erbringenden Service- und Supportleistungen umfassen, soweit nichts anderes vereinbart wurde, nicht:

- Leistungen wie z.B. Performance-Tuning oder Konfigurationskonzepte für System- und Netzwerkumgebungen sowie kundenspezifische Anpassungen und Programmierungen (Scripts, Workarounds), komplette Software- und Hardwareinstallationen;
- Vor-Ort-Einsätze (Ausnahme: Leistungen, die direkt die vereinbarten Services unter 2.7.b und 2.7.c definieren);
- vom Kunden eingesetzte Fremd- oder Eigenentwicklungen;
- Unterstützungs- und Beratungsleistungen, die nach Feststellung von TS aufgrund unsachgemäßer Behandlung, Anwendung oder Anpassung der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte notwendig werden, insbesondere Eingriffe durch den Kunden in die Funktionalität der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte;
- Unterstützungs- und Beratungsleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte mit anderen Hard- oder Softwarekomponenten, die nicht Gegenstand von Service- und Supportleistungen von TS sind;
- Lieferung, Installation oder Austausch der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte, Zusatzeinrichtungen oder Zubehör (Ausnahme: Leistungen, die direkt die vereinbarten Services unter 2.7.b und 2.7.c definieren). Solche Leistungen sind gesondert durch den Kunden bei TS in Auftrag zu geben und zu vergüten.

2.11. Weisungsrechte des Kunden hinsichtlich der Durchführung der Service- und Supportleistungen bestehen nicht. TS wird diese mit dem Kunden abstimmen.

2.12. Soweit die von TS erbrachten Service- und Supportleistungen abnahmefähig sind, hat der Kunde diese unverzüglich zu testen und die Abnahme zu erklären, wenn die Leistung einwandfrei erbracht wurde oder keine wesentlichen, die Abnahme hindernden Mängel vorliegen. Festgestellte Mängel wird der Kunde unverzüglich rügen. Hat der Kunde die Abnahme nicht binnen einer Frist von 2 Wochen nach der Erbringung der jeweiligen Service- und Supportleistung und Meldung der Fertigstellung erklärt und auch keine Mängel geltend gemacht, gilt die Abnahme als erfolgt.

2.13. TS ist berechtigt, Dritte mit der teilweisen oder vollständigen Erbringung der TS Service- und Supportleistungen zu beauftragen, ohne dass die Zustimmung des Kunden hierzu erforderlich ist.

### 3. Pflichten des Kunden

3.1. Der Kunde hat TS bei der Erbringung der geschuldeten Leistungen soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich nach besten Kräften zu unterstützen.

3.2. Der Kunde wird fachliche Anweisungen von TS befolgen.

3.3. Der Kunde wird TS unverzüglich über etwaige Störungen oder Fehlfunktionen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte informieren und alle erforderlichen Informationen zur Instandhaltung mitteilen.

3.4. Der Kunde wird sich bemühen, auftretende Störungen oder Fehlfunktionen so genau wie möglich zu beschreiben. Unterbleibt eine für TS nachvollziehbare Beschreibung, wird TS den Kunden in diesem Fall auf die Mängel der Beschreibung der Störungen oder der Fehlfunktionen hinweisen. Lässt sich eine genauere Fehlerdiagnose nicht vornehmen, ist TS ggf. zur Nachberechnung der zusätzlichen Kosten für die Fehlerdiagnose berechtigt.

3.5. Die Folgen einer verzögerten oder unvollständigen Mitteilung über Störungen oder Fehlfunktionen hat TS nicht zu vertreten.

3.6. Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Mitwirkungspflichten des Kunden zur ordnungsgemäßen Erbringung von Leistungen durch TS rechtzeitig und für TS kostenlos erbracht werden.

Insbesondere wird der Kunde:

- bestehende oder von TS vorgenommene Einstellungen oder Konfigurationen der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte nicht eigenmächtig ändern;
- zum Einsatz von Service-Tools für einen Fernzugriff (Remote Access) eine Einwähleinrichtung (Dial-in) mit Dial-back-Funktion zur elektronischen Kommunikation ermöglichen, sofern dies zwischen TS und dem Kunden vertraglich gesondert vereinbart wurde;
- sämtliche vom Hersteller vorgeschriebenen Betriebs- und Lizenzbedingungen einhalten;
- vor Beginn der Leistung einen oder mehrere verantwortliche und entscheidungsbefugte Ansprechpartner benennen, die den Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen von TS zur Verfügung stehen und ermächtigt sind, für den Kunden bindende Erklärungen abzugeben;
- den Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen von TS alle erforderlichen Informationen oder Unterlagen (insbesondere technische Daten und Tatsachen hinsichtlich Hard- und Software) zur Verfügung stellen, die für die ordnungsgemäße Erbringung der Leistung durch TS notwendig sind;
- Maßnahmen unterlassen, die TS die Erbringung von Service- und Supportleistungen erschweren oder unmöglich machen. Andernfalls wird TS von der Leistungsverpflichtung frei.
- TS über Änderungen des Standortes, an denen die vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte betrieben werden, informieren.

3.7. Soweit TS Service- und Supportleistungen aufgrund gesonderter Vereinbarungen mit dem Kunden bei Dritten erbringen soll, stellt der Kunde sicher, dass der Dritte die Mitwirkungspflichten gemäß diesen Bestimmungen erfüllt.

3.8. Dem Kunden obliegt die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Er stellt TS von jedweden Ansprüchen diesbezüglich frei.

3.9. Der Kunde wird defekte Komponenten, die im Rahmen des Hardware-Austauschservice ersetzt wurden, innerhalb von 20 Tagen ab Austausch zurückgeben. TS wird die Kosten für nicht zurückgegebene Hardware in Höhe des Neupreises in Rechnung stellen.

#### 4. Laufzeit

Der Vertrag wird, wenn nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, für eine Laufzeit von einem Jahr geschlossen. Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.

Stand Juni 2018