

Vertragsbedingungen des Bitkom für die Wartung von Hardware - WH Bitkom - (WH Bitkom, Version 2.1)	Own translation of Terms and Conditions of Bitkom for the Maintenance of Hardware <i>The original German version shall take precedence over its English translation in the event of any discrepancies.</i>
A Vertragsgegenstände A 1 Wartungsgegenstand Der Anbieter erbringt die nachfolgend vereinbarten Wartungsleistungen nur für die vereinbarte Hardware (im Folgenden: Wartungsgegenstand) gegen die vereinbarte Vergütung. Die Wartung umfasst keine Leistungen im Zusammenhang mit dem Einsatz des Wartungsgegenstandes unter vertraglich nicht vorausgesetzten Bedingungen oder Veränderungen des Wartungsgegenstandes durch den Kunden oder durch Dritte. Auch nicht umfasst sind die Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, die Installations- oder Konfigurationsunterstützung. Der Anbieter erbringt folgende Wartungsleistungen:	A. Subject of the Agreement A1 Item Maintained The Provider shall render the following maintenance services agreed for the agreed hardware only (hereinafter: Item Maintained) in return for the remuneration agreed. The maintenance shall not include any services in connection with the use of the Item Maintained under contractually not defined conditions or modifications to the Item Maintained by the Customer or third parties. Also not included are the clarification of interfaces to third-party systems, installation or configuration support. The Provider shall render the following maintenance services:
A 2 Vorbeugende Wartung Die vorbeugende Wartung dient der Instandhaltung des funktionsfähigen Wartungsgegenstandes. Sie erfolgt anhand eines vom Anbieter nach Art und Umfang festgelegten Betreuungsverfahrens oder, soweit vertraglich vereinbart, nach dem vom Hersteller des Wartungsgegenstandes vorgesehenen Wartungsverfahren.	A2 Preventive Maintenance Preventive maintenance serves to ensure a functional Item Maintained. It shall be carried out on the basis of a support process defined by type and scope or, insofar as contractually agreed, in accordance with the maintenance procedures specified by the manufacturer of the Item Maintained.
A 3 Störungsmanagement 3.1 Annahme von Störungsmeldungen des Kunden Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, jeweils mit einer Kennung versehen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Für Störungsmeldungen gilt Ziffer 2.4 AV Bitkom entsprechend. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung. Das Störungsmanagement umfasst keine Leistungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz des Wartungsgegenstands in nicht freigegebenen Einsatzumgebungen oder mit Veränderungen der Wartungsgegenstands durch den Kunden oder Dritten stehen. 3.2 Zuordnung zu Störungskategorien Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter entgegengenommene Störungsmeldungen (Ziffer 3.1) einer der folgenden Kategorien zuordnen: a) Schwerwiegende Störung Die Störung beruht auf einem Fehler des Wartungsgegenstandes, der seine Nutzung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.	A3 Incident Management 3.1 Receipt of Incident Reports from the Customer During its normal office hours, the Provider shall accept incident reports from the Customer, ticket (tag) them accordingly, assign them to the incident categories agreed and implement the measures agreed to analyse and rectify the incidents on the basis of this assignment. In this respect, Section 2.4 of the Bitkom GTC (AV Bitkom) shall apply. At the Customer's request, the Provider shall confirm receipt of an incident report and provide the ticket assigned. Incident management shall not include any services connected to the use of the Item Maintained in non-released environments or that are connected to modifications to the Item Maintained made by the Customer or third parties. 3.2 Assignment to Incident Categories Unless agreed otherwise, the Provider shall assign one of the following categories to the incident reports (Section 3.1) received: a) Serious Incident The incident is due to a fault to the Item Maintained that renders its use impossible or allows it only with major limitations. The Customer cannot reasonably work around this problem and is for that reason unable to complete urgent jobs.

Vertragsbedingungen des Bitkom für die Wartung von Hardware - WH Bitkom - (WH Bitkom, Version 2.1)	Own translation of Terms and Conditions of Bitkom for the Maintenance of Hardware <i>The original German version shall take precedence over its English translation in the event of any discrepancies.</i>
<p>b) Sonstige Störung Die Störung beruht auf einem Fehler des Wartungsgegenstandes, der seine Nutzung durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.</p> <p>c) Sonstige Meldung Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Diese werden vom Anbieter nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.</p> <p>3.3 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler des Wartungsgegenstandes dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit. Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Beseitigung der mitgeteilten Störung veranlassen. Der Kunde wird ihm dabei mitgeteilte Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen unverzüglich umsetzen und dem Anbieter dann etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.</p>	<p>b) Other Incident The incident is due to a fault to the Item Maintained that limits the Customer's use of it in more than a negligible way without there being a serious incident.</p> <p>c) Other Report Incident reports that do not fall into categories a) and b) are classified as other reports. Such reports are handled by the Provider only in accordance with the agreements reached on those matters.</p> <p>3.3 Execution of Actions for Incident Rectification For reports about serious and other incidents, the Provider shall promptly initiate relevant measures with the circumstances reported by the Customer, in order to localize the cause of the incident. If the incident reported does not constitute a fault to the Item Maintained after first analysis, the Provider shall promptly inform the Customer about this. Otherwise, the Provider shall arrange for appropriate measures to further analyse and rectify the incident reported. The Customer shall promptly implement actions notified by the Provider to rectify incidents and promptly report to the Provider again if there are any remaining incidents.</p>
<p>A 4 Ansprechstelle (Helpdesk)</p> <p>4.1 Einrichtung einer Ansprechstelle Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Helpdesk). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen des Wartungsgegenstandes sowie einzelnen funktionalen Aspekten.</p> <p>4.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen Der Kunde benennt gegenüber dem Anbieter nur das fachlich und technisch entsprechend qualifizierte Personal, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Nutzer des Wartungsgegenstandes betraut ist. Nur dieses dem Anbieter benannte Personal wird Anfragen an den Helpdesk richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare verwenden. Der Helpdesk nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen. Der Helpdesk wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Der Helpdesk kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für den Wartungsgegenstand verweisen.</p>	<p>A4 Contact Point (Helpdesk)</p> <p>4.1 Establishment of a Contact Point The Provider shall set up a contact point for the Customer (helpdesk). This helpdesk shall deal with the Customer's queries in connection with the technical requirements and conditions of use of the Item Maintained, as well as individual functional issues.</p> <p>4.2 Receipt and Processing of Enquiries The Customer shall name to the Provider only the staff with corresponding specialist and technical qualifications, which is tasked internally at the Customer with processing enquiries from the users of the Item Maintained. Only this staff named to the Provider shall direct enquiries to the helpdesk and thereby use the forms made available by the Provider. The helpdesk accepts such enquiries by e-mail, fax and telephone during the Provider's normal business hours. The helpdesk shall process appropriate enquiries in the normal business procedure and answer them if possible. When responding to requests, the helpdesk may refer the Customer to the documentation available to the Customer and other training material for the Item Maintained.</p>

<p>Vertragsbedingungen des Bitkom für die Wartung von Hardware - WH Bitkom - (WH Bitkom, Version 2.1)</p>	<p>Own translation of Terms and Conditions of Bitkom for the Maintenance of Hardware <i>The original German version shall take precedence over its English translation in the event of any discrepancies.</i></p>
<p>A 5 Materialüberlassung und zusätzliche Leistungen Die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteilen ist nicht Gegenstand der Leistungen nach diesem Vertrag. Nimmt der Kunde vom Anbieter Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile entgegen, gelten dafür die VH Bitkom (Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware). Über die Ziffern A 2. bis A 4. hinausgehende Leistungen sind nach diesem Vertrag nicht geschuldet, bedürfen gesonderter Vereinbarung und sind zusätzlich zu vergüten. Dies kann etwa zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Einsatzumgebung, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung betreffen.</p>	<p>A5 Provision of Material and Other Services The provision of consumables, wear or replacement parts shall not be the subject of the services under this Agreement. If the Customer receives consumables, wear or spare parts from the Provider, the Terms and Conditions of Bitkom for the Sale of Hardware (VH Bitkom) shall apply. Services going beyond Sections A2 to A4 are not owed under this Agreement, but require a special agreement and are remunerated additionally. This may involve, for instance, additionally agreed on-site visits, advice and support in the case of a modified environment, clarification of interfaces to external systems, installation as well as configuration support.</p>
<p>B Allgemeine Regelungen B 1 Laufzeit 1.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Wartungsvertrag mit der Lieferung gemäß dem Kaufvertrag für den Wartungsgegenstand. 1.2 Nach Ablauf einer ggf. vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Wartungsvertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals aber zum Ablauf des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres. Darüber hinaus kann der Vertrag vom Anbieter und vom Kunden ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund gekündigt werden. 1.3 Wirksam sind nur schriftliche Kündigungserklärungen.</p>	<p>B. General Provisions B1 Term 1.1 Unless agreed otherwise, the Maintenance Agreement shall begin on delivery under the Agreement for the Purchase of the Item Maintained. 1.2 After expiry of an agreed minimum term, if applicable, the Maintenance Agreement may be terminated in writing subject to a 3-month notice period at the end of a calendar year, but for the first time on expiry of the calendar year following the year when the Agreement was concluded. Moreover, the Agreement may be terminated by the Provider and by the Customer for good cause without complying with a period of notice. 1.3 Notices shall only have effect if made in writing.</p>
<p>B 2 Vergütung 2.1 Pauschalvergütung Der Kunde vergütet die vereinbarten Wartungsleistungen aus A 2., A 3. und A 4. durch eine laufende Pauschale. Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind von dieser Pauschalvergütung nicht erfasst. Die Wartungsvergütung ist im Abrechnungszeitraum im Voraus geschuldet und wird vom Anbieter gegenüber dem Kunden zu Beginn des Abrechnungszeitraums in Rechnung gestellt. Grundsätzlich ist Abrechnungszeitraum das Kalenderjahr. Bei Vertragsbeginn innerhalb eines Abrechnungszeitraums wird die Vergütung zeitanteilig geschuldet und mit Vertragsabschluss in Rechnung gestellt. 2.2 Vergütung von Verbrauchs-, Verschleiß- und Ersatzteilen Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile, die der Anbieter dem Kunden im Rahmen des Betreuungsverfahrens (A 2.) oder mit dessen Zustimmung oder in einem</p>	<p>B2 Remuneration 2.1 Flat Rate Remuneration The Customer shall remunerate the agreed maintenance services under A2, A3 and A4 under an ongoing flat rate. Consumable, wear and replacement parts shall not be included in this flat rate remuneration. The remuneration for maintenance is due and payable in advance of an invoice period and shall be invoiced by the Provider to the Customer at the beginning of the invoice period. The invoice period is essentially the calendar year. In the event that the Agreement commences within an invoice period, the remuneration is owed pro rata temporis and invoiced upon conclusion of the agreement. 2.2 Remuneration of Consumables, Wear and Spare Parts Consumable, wear and replacement parts that the Provider supplies to the Customer within the scope of the support procedure (A2) or with the approval of the</p>

Vertragsbedingungen des Bitkom für die Wartung von Hardware - WH Bitkom - (WH Bitkom, Version 2.1)	Own translation of Terms and Conditions of Bitkom for the Maintenance of Hardware <i>The original German version shall take precedence over its English translation in the event of any discrepancies.</i>
<p>zum Wert des Wartungsgegenstandes angemessenen Umfang überlässt, sind gesondert gemäß VH Bitkom (Vertragsbedingungen für den Verkauf von Hardware) zu vergüten.</p> <p>2.3 Vergütung von Zusatzleistungen Zusätzliche Leistungen, die nicht durch die Pauschalvergütung abgegolten sind, werden gemäß Ziffer 1.1 der AV Bitkom vergütet.</p> <p>2.4 Anpassung der Vergütung Der Anbieter kann die Vergütung kalenderjährlich an allgemeine Listenpreise anpassen. Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die pauschalen Vergütungssätze um mehr als 5 % erhöhen. Der Anbieter wird dem Kunden eine solche Erhöhung zwei Monate zuvor ankündigen. Der Kunde kann innerhalb eines Monats ab Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt einer solchen Erhöhung kündigen. Für die Kündigung gilt Ziffer B 1.3.</p>	<p>Customer or to an extent appropriate to the value of the Item Maintained shall be remunerated separately under the Terms and Conditions of Bitkom for the Sale of Hardware (VH Bitkom).</p> <p>2.3 Remuneration of Additional Services Additional services, which are not covered by the flat-fee remuneration, are remunerated as set forth in Section 1.1 of Bitkom GCTC (AV Bitkom).</p> <p>2.4 Adjustment of the Remuneration The Provider may adjust the remuneration to the general list prices per calendar year. The Customer has a termination right, if the rates of flat rate remuneration increase by more than 5%. The Provider shall notify the Customer of such an increase two (2) months in advance. The Customer may terminate the Agreement within one (1) month of receipt of the increase notice at the time of such an increase. Section B 1.3 applies for the cancellation.</p>
<p>B 3 Nutzungsrecht an mitgelieferter Software Die Nutzungsrechte des Kunden an neuen Versionen und sonstigen Korrekturen der Software, die im Zusammenhang mit der Hardware ausgeliefert worden ist, entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den neuen Versionen und sonstigen Korrekturen an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen.</p>	<p>B3 Right of Use to Provided Software The Customer's right of use to the new versions and other corrections (patches) to the software, which was delivered in connection with the hardware, shall correspond to the usage rights to the previous version. With regard to the rights of use, the rights to the new versions and other corrections supersede the rights to the previous version and other corrections.</p>
<p>B 4 Pflichten des Kunden</p> <p>4.1 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten. Der Kunde stellt sicher, dass der Wartungsgegenstand nur in einer freigegebenen Einsatzumgebung eingesetzt wird.</p> <p>4.2 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle dem Anbieter übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich zusätzlich so verwahren, dass diese bei Beschädigung und Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.</p>	<p>B4 Obligations of the Customer</p> <p>4.1 The Customer shall notify the Provider of any changes to the deployment environment without delay. The Customer shall ensure that the Item Maintained is used solely in the approved environment.</p> <p>4.2 Unless agreed otherwise, the Customer shall store at their premises all documents, information and data supplied by the Provider in such a way that they can be reconstructed if there is damage and loss of the data media.</p>
<p>B 5 Durchführung Die Durchführung der Wartung steht unter dem Vorbehalt, dass der Anbieter von seinem jeweiligen Vorlieferant selbst rechtzeitig und vertragsgemäß beliefert wird. Verwendete Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendbarkeit neuen Teilen gegenüber gleichwertig.</p>	<p>B5 Execution The execution of the maintenance shall be subject to the Provider itself being supplied by the relevant supplier in good time and as agreed. Consumables, wear and spare parts shall either be new or equivalent to new parts as regards their suitability.</p>

Vertragsbedingungen des Bitkom für die Wartung von Hardware - WH Bitkom - (WH Bitkom, Version 2.1)	Own translation of Terms and Conditions of Bitkom for the Maintenance of Hardware <i>The original German version shall take precedence over its English translation in the event of any discrepancies.</i>
<p>B 6 Datenschutz</p> <p>6.1 Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit dem Anbieter die Details für den Umgang des Anbieters mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.</p> <p>6.2 Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.</p> <p>6.3 Der Anbieter gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum verarbeitet werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.</p>	<p>B6 Data Protection</p> <p>6.1 Insofar as the Provider has access to personal data of the Customer or from its area, the Provider shall act solely as a data processor and will only use and process the said data to execute the Agreement. The Provider shall follow the Customer's instruction when handling such data. The Customer shall bear any disadvantageous consequences of such instructions when executing the Agreement. The Customer shall agree with the Provider the details for the handling of the Customer's data by the Provider in accordance with the requirements of data protection-related laws.</p> <p>6.2 The Customer shall remain the person responsible both generally in the agreement relationship as well as in the meaning of data protection laws. The following applies for the relationship between the Provider and Customer: In relation to the person concerned (data subject), the responsibility for the processing (including collection and use) of the personal data is borne by the Customer, unless the Provider is responsible for any claims of the data subject due to a breach of duty to be attributed to him. The Customer shall verify, process and reply to any requests and claims of the data subject. This shall also apply for claims of the Provider by data subjects. The Provider shall support the Customer within the context of its obligations.</p> <p>6.3 The Provider shall guarantee that the data of the Customer are processed solely in the territory of the Federal Republic of Germany, in a Member State or a country which is a signatory to the Agreement on the European Economic Area, unless agreed otherwise.</p>
<p>B 7 Geltung der AV Bitkom Ergänzend gelten die allgemeinen Vertragsbedingungen des Bitkom (AV Bitkom).</p>	<p>B7 Validity of Bitkom GCTC (AV Bitkom) Bitkom's General Contractual Terms and Conditions (AV Bitkom) shall also apply.</p>