

Ergänzende Vertragsbedingungen (EVB) für die Lieferung von IT-Produkten und

Wartungsleistungen der S&T AG

(Stand: 12/2012, Version: 1.0)

1. VERSAND UND GEFAHRÜBERGANG

- (a) Erfüllungsort ist der Sitz der S&T AG in Linz, soweit nichts anderes bestimmt ist. Die Gefahr des Verlustes, der Zerstörung oder einer Beschädigung der Lieferung geht mit der Ablieferung an den Kunden auf diesen über. Sofern nicht hinsichtlich des Transports besonderes vereinbart wurde, ist S&T berechtigt, die Art des Transports nach eigenem Ermessen ohne Übernahme einer Haftung auszuwählen. Wenn der Transport durch S&T oder eines ihrer Zulieferunternehmen durchgeführt wurde, hat der Kunde die Lieferung sogleich bei Ankunft zu prüfen und bei Verdacht eines Transportschadens so rechtzeitig eine schriftliche Schadensmeldung zu erstatten, dass die Fristen zur Durchsetzung von Versicherungsansprüchen gewahrt werden können.
- (b) Die Lieferung von Software, Leistungsgegenstände, Spezifikationen oder Produktdokumentationen kann nach alleiniger Entscheidung von S&T auch über elektronische Übermittlung oder elektronischen Zugang oder Herunterladen durch den Kunden in dem Land, in dem S&T die Bestellung annimmt, erfolgen.

2. INSTALLATION

- (a) Die Installation der Produkte erfolgt nur aufgrund besonderer Vereinbarungen durch S&T.
- (b) Soweit ein Produkt durch S&T zu installieren ist, gilt das Produkt als installiert, wenn sämtliche in der Installationsanweisung beschriebenen Installationsschritte erfolgreich abgeschlossen sind und die Betriebsbereitschaft hergestellt ist.

3. BETRIEB

S&T gewährleistet nicht, dass der Betrieb der Produkte unterbrechungs- oder fehlerfrei sein wird oder dass die Produkte in anderen Hardware- und Software-Kombinationen als in jenen, die von S&T in den Produktspezifikationen ausdrücklich gefordert werden, funktioniert oder dass die Produkte vom Kunden vorgegebene Anforderungen erfüllt. Der Kunde darf nur Firmware verwenden, die in die Hardware eingebettet ist, damit die Hardware gemäß den Spezifikationen arbeiten kann.

4. PREISE UND STEUERN

- (a) Die Preise für die Produkte und Leistungen sind jene Preise, die in den aktuellen veröffentlichten Preislisten der S&T vor Ort zum Zeitpunkt, an dem S&T die Bestellung des Kunden erhält, gelten, oder jene, die in einem gültigen Angebot angeführt sind. Sofern in einem Angebot nichts anderes angeführt ist, können sich die Preise vor Annahme der Bestellung durch S&T jederzeit ändern.
- (b) Falls der Kunde gesetzlich dazu verpflichtet ist, Steuern, die mit der Bestellung des Kunden zusammenhängen, einzubehalten und weiterzuleiten, muss der Kunden:
- dazu berechtigt sein, die Zahlung um den Betrag einer solchen Steuer zu reduzieren;
 - solche Steuern einbehalten und an die jeweilige Steuerverwaltung weiterleiten;
 - S&T dabei helfen, den Vorteil jedweder reduzierten Abzugssteuer nach dem anwendbaren Steuerabkommen in Anspruch zu nehmen; und
 - S&T eine Steuerbescheinigung oder einen sonstigen akzeptablen Beleg für die Zahlung einer solchen Steuer, wie von den jeweiligen Steuerbehörden verlangt, zu liefern.

- (c) Bei Geschäften mit Finanzierung über Dritte ist S&T zur Klärung der steuerlichen Behandlung vorher zu verständigen.

5. EIGENTUMSVORBEHALT

- (a) Die erbrachte Leistung bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Entgelts samt Nebenkosten im Eigentum der S&T.
- (b) Der Kunde ist verpflichtet, die Leistung während des Bestehens des Eigentumsvorbehalts behutsam zu behandeln.
- (c) Der Kunde hat S&T unverzüglich schriftlich von allen Zugriffen Dritter auf die Leistung, insbesondere von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen, sowie von etwaigen Beschädigungen, der Vernichtung der Leistung, von einem Besitzwechsel sowie dem eigenen Anschriftenwechsel zu unterrichten. Der Kunde hat S&T alle Schäden und Kosten zu ersetzen, die durch einen Verstoß gegen diese Verpflichtungen und durch erforderliche Interventionsmaßnahmen gegen Zugriffe Dritter auf die Leistung entstehen.

- (d) Eine allfällige Be- und Verarbeitung der Leistung durch den Kunden erfolgt stets im Namen der S&T. Im Falle einer Verarbeitung der Ware erwirbt S&T an der neuen Sache das Miteigentum im Verhältnis zum Wert der von ihr gelieferten Leistung. Dasselbe gilt, wenn die Ware mit anderen, nicht der S&T gehörenden Gegenständen verarbeitet oder vermengt wird.

- (e) Bei einer Pfändung oder sonstigen Inanspruchnahme der Leistung ist der Kunde verpflichtet, das Eigentum der S&T geltend zu machen, die S&T unverzüglich schriftlich zu verständigen und ihr alle Aufwendungen für die Erhaltung des Eigentums zu ersetzen.

6. REPARATURLEISTUNGEN UND DATEN

Der Kunde wird vor Übergabe der Gewährleistung oder einer Wartung unterliegenden Produkten alle Daten (einschließlich personenbezogener Daten) löschen, die sich in/auf auszutauschenden oder zurückzugebenden Datenträgern (wie z.B. Festplatten, Speichereinheiten, Chips) befinden.

7. LEISTUNGSINHALTE WARTUNG

- (a) Im Rahmen eines Wartungsvertrages verpflichtet sich S&T, aufgetretene Störungen an den im Wartungsvertrag angeführten Hardwareprodukten am angegebenen Standort über das zuständige S&T Service Delivery Center („SDC“) oder mittels Remote Service während der vereinbarten Servicezeiten zu beheben („Wartung“).

- (b) Mit der Störungsbehebung ist innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit zu beginnen. Unter Reaktionszeit ist der Zeitraum nach Annahme der Störungsmeldung durch das SDC („Call-Annahme“) zu verstehen, innerhalb dessen der Wartungseinsatz vorbereitet und die entsprechenden Technikerressourcen sowie die notwendigen Ersatzteilkomponenten von S&T disponiert werden.

- (c) Innerhalb der vereinbarten, mit der Call-Annahme beginnenden Wiederherstellungszeit, verpflichtet sich S&T, defekte Hardwareprodukte in betriebsbereiten Zustand zu versetzen. Die Wiederherstellung beinhaltet nicht die Wiederherstellung des Betriebssystems und der Daten. Im Rahmen der Wiederherstellung ist S&T berechtigt, dem Kunden Ersatz- oder Austauschgeräte zur Verfügung zu stellen.

- (d) S&T behält sich das Recht vor, Ersatzteile anderer Hersteller zu verwenden, wobei verwendete Ersatzteile nicht fabrikneu sein müssen. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum der S&T über. S&T ist berechtigt, als Teil einer Sicherheitsmaßnahme, technische Änderungen und Verbesserungen in die Hardware einzubauen, sofern S&T die diesbezüglichen Kosten übernimmt. S&T leistet dem Kunden während der in Punkt 8 angeführten Zeiten auch telefonische Unterstützung bei der Suche nach Fehlerursachen („telefonische Fehlerdiagnose“).

8. SERVICEZEITEN

- (a) Die maßgebende Zeit für die Erbringung von Service- und Wartungsleistungen ist – sofern nichts anderes vereinbart – Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 17:00 sowie Freitag von 8:00 bis 14:00. Davon ausgenommen sind die lokalen Feiertage und zwar bei Vorort- Leistungen bezogen auf den Sitz des Kunden; bei Remote Leistungen bezogen auf den Sitz der S&T.

- (b) Die Reaktions- und Wiederherstellungszeiten werden mit dem Ende der angeführten Servicezeit unterbrochen und mit Beginn der angeführten Servicezeiten am nächsten Werktag fortgesetzt. Sofern die Wartungsleistungen auf Wunsch des Kunden außerhalb der vereinbarten Zeiten erbracht werden sollen, werden die außerhalb der Servicezeiten erbrachten Arbeitsstunden nach den jeweils gültigen Stundensätzen von S&T gesondert in Rechnung gestellt. Gesetzliche Feiertage sowie der 24.12 und 31.12. geltend jedenfalls nicht als Werktag.

9. ABGRENZUNGEN / NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- (a) S&T erbringt ihre Serviceleistungen im Rahmen des mit dem Kunden im Wartungsvertrag näher konkretisierten und abschließend geregelten Leistungsumfanges. Eine Garantie, dass die EDV- Anlage des Kunden ununterbrochen in Betriebsbereitschaft bleibt, ist vom Wartungsvertrag jedenfalls nicht umfasst.

- (b) Serviceleistungen der S&T, die durch den im Wartungsvertrag festgelegten Leistungsumfang nicht gedeckt sind, werden gesondert, nach den allgemein gültigen Tarifen und Preisen der S&T verrechnet.

Ergänzende Vertragsbedingungen (EVB) für die Lieferung von IT-Produkten und Wartungsleistungen der S&T AG

(Stand: 12/2012, Version: 1.0)

Sofern nicht ausdrücklich anders geregelt, gilt das insbesondere für

- Serviceleistungen außerhalb der vertraglich festgelegten Servicezeiten, Leistungen für im Servicevertrag nicht erfasste Geräte und/oder Zubehör sowie Änderungen, Anbauten oder sonstige Einrichtungen bei der EDV-Anlage des Kunden. Störungsbeseitigungen, die auf Bedienungsfehler, unsachgemäße Behandlung, technische Eingriffe durch den Kunden oder Dritte oder äußere, nicht von S&T zu vertretende Einflüsse, insbesondere auf höhere Gewalt (z.B. Blitzschlag, Feuer, Wasser u.ä.) oder Vandalismus, Einbruch, Diebstahl beruhen sowie Serviceeinsätze wegen Falschmeldungen des Kunden;
 - Austausch von Teilen, die nicht von S&T geliefert wurden;
 - Einbau, Wartung oder Ausbau von Zusatzleistungen, die nicht von S&T geliefert wurden;
 - Leistungen die durch Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen, wechselseitig programmabhängigen Anwenderprogrammen bedingt sind. Reinigungsarbeiten und Störungsprüfungen gemäß den Anleitungen in den Betriebshandbüchern. Konvertierung bzw. Rekonstruktion von Daten;
 - Datensicherung und Datenrücksicherung;
 - Entfernung von Computerviren und notwendige Zusatzleistungen. Kosten von Verschleißteilen (wie Druckköpfe, Heizstationen, Maintenance Kit's, Bildröhren, Zeilentransformatoren, Akkus, Pufferbatterien, etc.) und Verbrauchsmaterialien (wie Papier, Farbbänder, Toner, Tintenpatronen, Reinigungsmittel und Datenträger) und elektrische Arbeiten außerhalb der EDV-Anlage oder einzelner Geräte des Kunden. Serviceleistungen an Hardwareprodukten, die laut Herstellerangaben „End of Life“ erreicht haben.
- (c) Grundvoraussetzung für sämtliche Leistungspflichten der S&T im Rahmen des Wartungsvertrags mit dem Kunden ist, dass sich die EDV-Anlage des Kunden bei Vertragsabschluss in technisch einwandfreiem und betriebs- bereitem Zustand befindet. S&T ist deshalb vor Abschluss des Wartungsvertrags berechtigt, die EDV-Anlage eingehend zu überprüfen. Stellt sich heraus, dass Hard- und/oder Software-Komponenten der EDV-Anlage erst instandgesetzt oder in technisch einwandfreien Zustand gebracht werden müssen, wird S&T den Kunden umgehend darüber informieren. Die vom Kunden allenfalls beauftragten Reparaturleistungen werden von S&T gesondert verrechnet. Stellt sich nach Abschluss des Wartungsvertrags heraus, dass die EDV-Anlage des Kunden sich nicht in technisch einwandfreiem und betriebsbereitem Zustand befindet, ist S&T berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder die Preise anzupassen. Im Falle des Rücktritts hat der Kunde S&T alle bis zum Zeitpunkt des Rücktritts angefallenen Aufwendungen zu ersetzen.

10. ERGÄNZENDE MITWIRKUNGS- UND BEISTELLUNGSPFLICHTEN

- (a) Der Kunde wird nachfolgende Mitwirkungs- und Beistellungspflichten zusätzlich und zu den gleichen Bedingungen wie jenen in den AVB erbringen:
- (c) Der Kunde hat die Geheimhaltung der vertraulichen Daten/Informationen über seine EDV-Anlage, insbesondere Zugangskennungen, Codes, Kennworte und sonstige Teilnehmerdaten eigen- verantwortlich sicherzustellen. Sofern derartige Informationen auf Festplatten abgespeichert sind, erfolgt dies ausschließlich in angemessener verschlüsselter Form.

- die für die Hardware-Komponenten seiner EDV-Anlage erforderliche Aufstellungsvoraussetzungen genauestens einhalten und die genauen Parameter bekannt zu geben;
 - dafür Sorge zu tragen, dass die Umweltbedingungen im Aufstellungsraum der Hardware den vom Hersteller angegebenen Erfordernissen entsprechen;
 - während der Laufzeit dieses Vertrages keine Wartungs- oder Reparaturarbeiten selbst an den Hardwareprodukten vorzunehmen oder von Dritten vornehmen zu lassen, es sei denn, dass diese Arbeiten nach Angabe und Zustimmung von S&T durchgeführt werden;
 - vor Inanspruchnahme der Wartungsleistungen eine Fehlerdiagnose unter Verwendung der Diagnostikprogramme durchzuführen und dem SDC die aufgetretene Störung, die Vertragsdaten sowie die erforderlichen Informationen – Firmenname, Ansprechpartner, Telefonnummer, Einsatzort, Gerätetype, Seriennummer, Fehlersymptom - zur Abwicklung der Störungsmeldung unter der angegebenen Telefonnummer bekannt zu geben; ausschließlich Zubehör verwenden, welches den Herstellerspezifikationen der EDV-Anlage entspricht;
 - seine Mitarbeiter laufend schulen, um Serviceeinsätze auszuschließen, die lediglich auf der Verwendung falschen Zubehörs oder Bedienungsfehler beruhen; Vorkehrungen treffen, die eine rasche Fehlereingrenzung ermöglichen, z.B. eigenständige Fehleranalysen mittels Diagnoseprogrammen durchführen, Hard- und Software-Komponenten sowie Fehlerbeschreibungen aufgrund von Check-Listen erfassen; geeignete Sicherheitsvorkehrungen zur Wiederherstellung seiner Daten treffen, insbesondere alle seine Daten regelmäßig sichern;
 - S&T für die Erbringung der Serviceleistungen uneingeschränkten und sicheren Zutritt zu sämtlichen Räumlichkeiten, in denen sich Hard- und Software- Komponenten der EDV-Anlage befinden, gewähren;
 - einen in seinem Betrieb mit der EDV-Anlage bestens vertrauten Mitarbeiter für die Dauer der Servicetätigkeiten durch S&T bereitstellen, der S&T Auskünfte zur raschen Fehlereingrenzung erteilen sowie im Fall eines Fernservices einen funktionsfähigen Telefon- oder Datennetzanschluss zur Verfügung stellen und auf einem Bildschirm die Serviceaktionen der S&T verfolgen und nötigenfalls abbrechen kann;
 - S&T Dokumentationsmaterial sowie aktuelle Installationsdisketten für die verwendete Software zur Verfügung stellen sowie
 - S&T entsprechenden Raum für die Lagerung von Ersatzteilen, Handbücher u.ä. kostenfrei zuteilen;
 - alle Daten vor Beginn der Serviceleistungen zu sichern;
 - hinsichtlich der in Wartung zu nehmenden Komponenten folgende Informationen liefern: Hersteller, Modell, Type, Ausstattung, Seriennummer, Lieferscheinkopie (nur wenn S&T nicht zu gleich Lieferant ist)
- (b) Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Arbeiten an den von einem Wartungsvertrag erfassten Geräten und Bestandteilen seiner EDV-Anlage ausschließlich von S&T durchführen zu lassen.