

Allgemeine Bedingungen für mpac Hardware Services bereitgestellt von der GRAFENTHAL GmbH oder einem GRAFENTHAL Service Partner



GRAFENTHAL
IT PRODUCTS • GERMANY

1. Allgemeines

- 1.1. GRAFENTHAL GmbH und GRAFENTHAL Service Partner („GRAFENTHAL“) erbringen die Serviceleistungen ausschließlich für die im GRAFENTHAL mpac Service Vertrag aufgeführten Produkte und nur für GRAFENTHAL Komponenten, die vom Hersteller zu dem Produkt verkauft und freigegeben worden sind. Ein Anspruch auf die Serviceleistung besteht ausschließlich innerhalb der in den mpac Bedingungen angegebenen räumlichen Grenzen.
- 1.2. Alle den GRAFENTHAL Systemen zugrundeliegenden Datenblätter und technischen Beschreibungen, sowie alle Support Informationen zu GRAFENTHAL Hardware können bei GRAFENTHAL Service Partnern oder bei GRAFENTHAL direkt angefordert werden.

2. Serviceleistung/Serviceerbringung

- 2.1. Der Leistungsumfang für GRAFENTHAL Hardware und Software Support Services ergibt sich aus den für den vereinbarten Service geltenden GRAFENTHAL Service-Datenblättern, deren Technische Anlagen sowie den Zusatzbedingungen. Die Serviceverpflichtung ist auf die funktionale Wiederherstellung des Auslieferungszustands beschränkt. Die Serviceerbringung erfolgt auf Basis der nachfolgenden Bedingungen sowie ggf. der Zusatzbedingungen für besondere Serviceelemente.
- 2.2. Produktfehler und Servicefälle, die zeitlich vor Aktivierung bzw. Vertragsschluss auftreten, fallen auch nach Aktivierung bzw. Vertragsschluss nicht unter den Leistungsumfang des GRAFENTHAL Hardware und Software Support Services. Für derartige Fälle gelten ausschließlich die Produkt- und landesspezifischen Herstellergarantiebedingungen.
- 2.3. Die Serviceleistungen werden während der Garantiezeit oder mpac Vertragslaufzeit gemäß der im mpac vereinbarten Servicezeiten von GRAFENTHAL oder — im Namen von GRAFENTHAL — durch einen autorisierten Servicepartner durchgeführt.
- 2.4. Soweit möglich werden die Serviceleistungen unter Verwendung von Telekommunikationsmitteln (Telefon, Internet, Remote Service Tools) durchgeführt. Die Bereitstellung der erforderlichen Remote Service Infrastruktur beim Kunden erfolgt nach Maßgabe des produktspezifischen Service-Datenblattes. Die Entscheidung über einen vor Ort durchzuführenden Einsatz obliegt GRAFENTHAL.
- 2.5. In den Serviceleistungen sind die Lieferung und der Austausch von Zubehör (z.B. Datenträger), Verschleißteilen (z.B. Akkus, Batterien, Battery Backup Units (BBU), Druckköpfen, Monitor-/Bildröhren) und sonstigen Hilfsmitteln sowie die fehlerunabhängige Bereitstellung und Installation von BIOS-, Treiber- oder Betriebs-Software bzw. von Firmware Updates/Upgrades nicht enthalten. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind auch die gemäß Datenblatt oder Betriebsanleitung vom Kunden turnusgemäß selbst vorzunehmenden Instandhaltungsarbeiten nicht Gegenstand der Serviceleistungen.
- 2.6. Die Behebung von Produktfehlern und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung, Verschmutzung, außergewöhnliche Umgebungseinflüsse (Überspannung, Magnetfelder, o.ä.), höhere Gewalt (Blitzeinschlag, Überschwemmung, Krieg, o.ä.), Gewaltanwendung, eigene Reparaturversuche des Kunden oder Reparaturversuche Dritter, Veränderungen des Originalproduktes oder sonstige vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht worden sind, sind nicht im Serviceumfang enthalten. Dies gilt ebenfalls für Produktfehler und Schäden, die dadurch verursacht worden sind, dass das serviceberechtigte Objekt nicht nach den Bestimmungen der dazugehörigen produktspezifischen Dokumentation, insbesondere den von GRAFENTHAL herausgegebenen Sicherheitshinweisen, Anweisungen oder Bedienungsanleitungen genutzt oder eingebaut wurden.
- 2.7. GRAFENTHAL unterstützt keine Produkte oder Komponenten anderer Hersteller, es sei denn, dass diese im Lieferumfang des serviceberechtigten Originalproduktes enthalten waren und/oder von der Leistungsbeschreibung ausdrücklich in den Umfang der Serviceleistungen mit einbezogen werden.
- 2.8. Erweiterungen oder Änderungen im Leistungsumfang oder den Servicebedingungen sind nur wirksam, soweit diese ausdrücklich und schriftlich im jeweiligen Serviceschein, Leistungsschein oder Angebot schriftlich festgehalten und von GRAFENTHAL schriftlich bestätigt worden sind. GRAFENTHAL ist an widersprechende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden nur insoweit gebunden, als das diese Bedingungen mit nachfolgenden Bedingungen übereinstimmen oder GRAFENTHAL schriftlich zustimmt.
- 2.9. Solange GRAFENTHAL nach Maßgabe dieses Servicevertrages zur Erbringung von Serviceleistungen verpflichtet ist, lässt der Kunde alle Service- und sonstigen Arbeiten an den Produkten (z.B. Erweiterungen) nur durch GRAFENTHAL oder mit Zustimmung von GRAFENTHAL ausführen.
- 2.10. Bei den von GRAFENTHAL im Rahmen des Serviceeinsatzes zur Reparatur verwendeten Ersatzteilen bzw. Austauschgeräten handelt es sich um neue oder neuwertige Originalersatzteile bzw. -geräte. Soweit nicht anders vereinbart, gehen die im Rahmen eines Servicefalles aus einem Produkt entfernten defekten Teile/ Geräte in das Eigentum von GRAFENTHAL über.

- 2.11. Soweit der Kunde mit dem Serviceprodukt eine Berechtigung zum Festplatteneinbehalt (Option „DMR – Defekt Media Retention“) erworben hat, verbleibt die defekte Festplatte bei nachgewiesener Fehlfunktion/Defekt im Austauschfall beim Kunden.

3. Serviceleistung/Serviceerbringung

Serviceleistungen und Ersatzteillieferungen, die von GRAFENTHAL standardmäßig angeboten werden, aber außerhalb des im Rahmen des konkret erworbenen GRAFENTHAL Serviceprodukts geschuldeten Leistungsumfangs liegen, werden auf Wunsch des Kunden erbracht und zu den zum Zeitpunkt der Reparatur bzw. des Austausches bei GRAFENTHAL gültigen Service/Ersatzteil Listenpreisen berechnet.

- Problemdiagnose durchführen- Behebung von Hardware-Störungen direkt am Aufstell-/Montageplatz
- Instandsetzung innerhalb der vereinbarten Servicelevel und Servicezeiten
- Durchführung der Instandsetzung (auch CR (Customer Replaceable) Parts werden durch GRAFENTHAL oder GRAFENTHAL Service Partner vor Ort getauscht)
- Wiederherstellung der Standardfunktionalität der IT-Systeme
- Funktionstest des gesamten IT-Systems nach der Störungsbeseitigung mit Hilfe von Softwaretools zur Diagnose
- Rückmeldung der Störungsbehebung an Eingangstor
- Ersatzteilentsorgung
- Entsorgung der gebrauchten Ersatzteile gemäß den jeweils gültigen gesetzlichen Bestimmungen (Ausnahmen sind getauschte Festplatten, siehe Ausschreibung) Gewährleistungsabwicklung
- Abschluss der Wiederinstandsetzung
- Die Instandsetzung eines Hardwareaustausches ist erfolgreich vollendet wenn das Betriebssystem verfügbar ist; unabhängig vom RUN Level der Maschine
- das Netzwerk verfügbar ist (ping erfolgreich)
- die Storage erreichbar ist (Lesen und Schreiben auf dem Filesystem)
- alle verbauten Hardwarekomponenten im POST verfügbar sind; insbesondere auch die zur Fehlerbehebung eingesetzten Parts
- Ticketbearbeitung: schriftlichen Auftrag in elektronischer Form entgegennehmen, bearbeiten, Terminabsprache mit dem Kunden, Einsatzplanung, Auftrag schließen, verwalten der rechnungsbegleitenden Unterlagen
- Anfahrtspauschale
- Entnahme der Ersatzteile aus dem Lager
- Reparatur des defekten Gerätes vor Ort bis zur Wiederherstellung der bestimmungsgemäßen hardwareseitigen Funktionsbereitschaft, Funktionstest, Dokumentation der Reparatur durch den Techniker und Bestätigung des Kunden mittels fertigen von Abnahme-, Übergabe-Protokollen und Erfassung der Gerätedaten auf dem Abnahmeprotokoll (Produkt, Standort; Seriennummer, ggf. Inventarnummer), sowie die Dokumentation der Abnahme inklusive Unterzeichnung des Anwenders, Fertigmeldung an den Auftraggeber / Kunde

4. Definition Service Level: MLA (Maintenance Level Agreement)

Folgende Servicelevel werden durch GRAFENTHAL mpac Services abgedeckt:

13x5	06.00 - 19.00 Uhr * 5 Tage / Woche	12 Std. Wiederherstellungszeit**
13x5	06.00 - 19.00 Uhr * 5 Tage / Woche	24 Std. Wiederherstellungszeit**
24/7	24 Stunden * 7 Tage	24 Std. Wiederherstellungszeit
24/7	12 Stunden * 7 Tage	12 Std. Wiederherstellungszeit
24/7	6 Stunden * 5 Tage / 5 Woche	6 Std. Wiederherstellungszeit

* gesetzliche Feiertage ausgenommen

** Wiederherstellungszeit berechnet sich bei 13x5 Service Level nur innerhalb Bürozeiten zwischen 06.00 Uhr bis 19.00 Uhr.

Beispiel: L12 Bei einer registrierte Störungsmeldung um 15.00 erfolgt die Wiederherstellung am Folgetag bis 15.00 Uhr.

5. Wartungsumfang

Der Servicedienstleister erbringt während der Zeit von Montag bis Freitag von 06.00 Uhr bis 19.00 Uhr - ausgenommen sind gesetzliche Feiertage - Serviceleistungen, um die Betriebsbereitschaft der Maschinen aufrechtzuerhalten.

Die normalen Reaktionszeiten werden wie oben genannt (siehe §4) vereinbart und beziehen sich auf die Störungsanahme. Die Wartungsleistung umfasst alle für einen ordentlichen Betrieb erforderlichen Arbeiten zur Pflege. Enthalten sind sämtliche Leistungsinhalte konform §3 dieses Vertrages.

Führt die Deutsche Telekom RSS GmbH aufgrund eines Auftrages des Kunden Serviceleistungen durch, zu denen Sie nach diesem Vertrag und nach Definition des aktivierten GRAFENTHAL mpacs nicht verpflichtet ist, so werden diese Leistungen dem Kunden nach den zurzeit gültigen Stundensätzen berechnet.

6. Bevorratung von Komponenten und Ersatzteilen

Ersatzteile werden vom Hersteller oder Service Partner selbst bevorratet und im Servicefall zum Standpunkt der wartungsbedürftigen Maschine gesandt.

GRAFENTHAL beziehungsweise der GRAFENTHAL Service Partner gewährleistet nach Maßgabe dieses Vertrages einen ordnungsgemäßen Betrieb der in im mpac aktivierten Geräte. Weitergehende Ansprüche des Servicedienstleisters, insbesondere auf mittelbare Schäden wie entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparung, Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden, Verlust von Daten usw. sind in jedem Fall ausgeschlossen. Des Weiteren übernimmt der GRAFENTHAL Service Partner keine Haftung für Fehler, welche auf GRAFENTHAL zurückzuführen sind.

7. Pflichten des Endkunden, der Service Partner oder Reseller

7.1. Informationsübermittlung

Der Kunde, Reseller oder Service Partner verpflichtet sich, aktivierte mapcs der GRAFENTHAL GmbH unverzüglich mitzuteilen und dabei folgende Informationen zum Kunden bzw. der GRAFENTHAL Maschine, in Form einer CSV-Datei, zur Verfügung zu stellen.

- Kunde*
- Betreff*
- Bemerkung
- SerienNr.*
- MLA*
- Hersteller*
- Modell*
- GWL Ende Datum
- TypNr*
- Computername
- Betriebssystem
- Verwendungszweck*
- Wartungsbeginn*
- Wartungsende EoS
- PLZ*
- Ort*
- Str. HausNr.* Kunde / Gebäude / Etage / Raum- Telefon* Mobil
- Mail*
- OSY-Einheit
- Vertragsnr.
- Bestellnr. / Vertragsnr. (Kunde)
- Service ID
- Asset ID

* Pflichtangaben

Der Kunde gewährleistet, dass die übermittelten Daten innerhalb von 2 Wochen in sein System eingelesen werden. Die erfolgreiche Aufnahme der Daten ins System ist der GRAFENTHAL GmbH unverzüglich mitzuteilen.

8. Dauer, Fristen

- 8.1. Soweit nicht anders in den jeweiligen Service-Datenblättern beschrieben, beginnt die Laufzeit für GRAFENTHAL Hardware Services zu dem im Serviceschein oder Vertrag vereinbarten Zeitraum. Ist im Vertrag kein kalendermäßig bestimmbarer Termin für das Ende der Leistungsdauer vereinbart, kann der jeweilige Servicevertrag von beiden Seiten mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf eines Kalendermonats gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende der im Leistungsschein vereinbarten Mindestvertragsdauer.
- 8.2. Soweit gemäß Service-Datenblatt eine Verlängerungsoption besteht oder die automatische Verlängerung des Vertrags vorgesehen ist, endet der Vertrag spätestens mit End-of-Service für das serviceberechtigte Produkt. GRAFENTHAL wird dem Kunden das produktspezifische End-of-Service Datum rechtzeitig vorab mitteilen.
- 8.3. Das Recht der Parteien, den Servicevertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich zu kündigen, bleibt unberührt.

9. Ergänzende Service Bedingungen für Software

- 9.1. mpac Service-Verträge beinhalten keinen Software-Support.
- 9.1.1. Im Rahmen von Hardware Serviceprodukten sind die Serviceleistungen für die mit der Hardware mitgelieferten Softwareprodukte (sofern im Lieferumfang enthalten) ausschließlich auf den Austausch physisch defekter oder funktionsunfähiger Datenträger (Disketten, CDs, DVDs, Bänder) während der ersten drei Monate ab Liefer-/Kaufdatum beschränkt. Bei GRAFENTHAL verfügbare Treiber und Firmware Updates können ergänzend über die in der Dokumentation angegebenen Internetadressen heruntergeladen werden oder werden nach Wahl von GRAFENTHAL produktspezifisch für die Endgeräte bereitgestellt.

10. Ergänzende Bedingungen für mpac Vor Ort Services

- 10.1. Soweit nicht anders im jeweiligen Service-Datenblatt oder der Technischen Anlage beschrieben, umfasst die Leistungsverpflichtung keine Unterstützung in Form von Produktweiterentwicklung, Anwendungsprogrammierung, IT Beratung, Installation, Performance-Steigerung, Systemoptimierung oder die Sicherung und Wiederherstellung von Kundendaten oder Software.

11. Mitwirkungspflichten, Zusammenarbeit im Servicefall

- 11.1. Voraussetzung für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung durch GRAFENTHAL und/oder seine GRAFENTHAL Service Partner ist die pflichtgemäße Erfüllung der in den Service-Datenblättern, diesen Bedingungen sowie den Zusatzbedingungen festgelegten Mitwirkungspflichten des Serviceberechtigten. Wenn und soweit der Kunde seinen Mitwirkungsverpflichtungen trotz Zumutbarkeit der betreffenden Mitwirkung nicht nachkommt, ist GRAFENTHAL von der Erbringung der Leistung für die Dauer der Nichtmitwirkung befreit. Mehrkosten und Schäden, die aus der fehlenden Mitwirkung des Kunden entstehen, hat der Kunde zu tragen. In diesem Zusammenhang zusätzlich erforderliche Leistungen der GRAFENTHAL werden nach den zu diesem Zeitpunkt bei GRAFENTHAL jeweils gültigen Konditionen und Preisen in Rechnung gestellt. In Fällen einer erheblichen oder wiederholten Verletzung von Mitwirkungspflichten durch den Kunden ist GRAFENTHAL zur fristlosen Kündigung des Vertrags berechtigt.
- 11.2. Mitwirkungspflichten des Kunden im Rahmen der von diesen Bedingungen erfassten Services sind insbesondere:
 - 11.2.1. Der Kunde benennt GRAFENTHAL einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen entweder treffen oder zeitnah herbeiführen kann.
 - 11.2.2. Der Kunde wird auftretende Störungen und Fehler unverzüglich melden. Bei der Fehlerbeseitigung beachtet. Der Kunde Hinweise und Anweisungen von der GRAFENTHAL Service Vereinbarung. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern und Wiederholungsläufe zur Fehlerfeststellung abkürzen
 - 11.2.3. Der Kunde überlässt GRAFENTHAL und/oder seinen Servicepartnern alle für die Erbringung der Serviceleistungen benötigten Unterlagen, Informationen und Daten. Diese Mitwirkungspflicht umfasst insbesondere die rechtzeitige und unverzügliche Mitteilung der Ident-/Seriennummer der vertragsgegenständlichen Hardware bzw. Softwareprodukte. Die Mitteilung der Ident-/Seriennummer oder einer anderweitigen eindeutigen Produktidentifikation ist zwingende Voraussetzung für die Erbringung der vereinbarten Leistungen.
 - 11.2.4. Soweit für die konkrete Leistungserbringung erforderlich, wird der Kunde für freien Zugang zum Aufstellungs- / Einsatzort der serviceberechtigten Geräte bzw. Softwareprodukte sowie den notwendigen Raum zur Durchführung der Reparaturen am Aufstellungsort sorgen. Der Kunde wird ferner da-für Sorge tragen, dass die für die Durchführung der Wartung benötigten technischen Einrichtungen (insbesondere Telefonverbindungen und Stromanschlüsse) funktionsbereit und in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung gestellt werden.
 - 11.2.5. Vor jedem Serviceeinsatz, insbesondere vor einem Austausch von Teilen oder Geräten, ist der Kunde verpflichtet, Programme und Daten zu sichern und Datenträger, Änderungen und Anbauten zu entfernen. Die ordnungsgemäße Datensicherung umfasst alle technischen und / oder organisatorischen Maßnahmen, die eine kurzfristige und aufwandsarme Wiederherstellung des Zustandes der Systeme, Daten, Softwareprodukte und / oder Prozeduren nach einer aufgetretenen Beeinträchtigung der Betriebsbereitschaft ermöglichen. +
 - 11.2.6. Der Kunde wird GRAFENTHAL proaktiv etwaige Systemänderungen/-erweiterungen und/ oder Änderungen von Schnittstellen oder Installations-/ Gerätestandorten mitteilen.
 - 11.2.7. Nach erfolgreichem Vorort Serviceeinsatz hat der Kunde dem Servicetechniker einen Einsatzbericht gegenzuzeichnen. Einwendungen und Beanstandungen im Zusammenhang mit fehlerhafter und/oder nicht erfolgter Fehlerbehebung hat der Kunde schriftlich auf dem Einsatzbericht zu vermerken oder unverzüglich nach Feststellen des betreffenden Fehlers über eine schriftliche Mitteilung an GRAFENTHAL zu richten. Die Einwendungen oder Beanstandungen sind spätestens binnen einer Ausschlussfrist von 2 Wochen ab Kenntnis des Kunden von dem der Beanstandung/Einwendung zugrundeliegenden Tatbestand gegenüber GRAFENTHAL geltend zu machen. Unabhängig von der Kenntniserlangung gilt für die Geltendmachung entsprechender Einwendungen und Beanstandungen gilt eine Ausschlussfrist von 1 (einem) Jahr ab dem Datum des jeweiligen Serviceeinsatzes.

12. Preise, Zahlungsbedingungen

- 12.1. Die Listenpauschalpreise der GRAFENTHAL mpac Hardware Service Verträge stellen das Entgelt für alle im entsprechenden Service-Datenblatt ausdrücklich als Leistungsbestandteil aufgeführten Serviceleistungen dar.
 - 12.1.1. Die einmalig zu zahlenden Servicepreise sind mit Erwerb im Voraus zur Zahlung fällig.
- 12.4. Das Serviceentgelt für GRAFENTHAL mpac Service Verträge, die über einen GRAFENTHAL Vertriebspartner erworben werden, ist als einmalige Pauschale bei Erwerb vorab und unabhängig von der späteren Aktivierung an GRAFENTHAL oder den das GRAFENTHAL Serviceprodukt vermittelnden Vertriebspartner zu entrichten.

13. Gewährleistung bei Erbringung von Serviceleistungen

- 13.1. GRAFENTHAL leistet Gewähr, dass die im Rahmen des Serviceeinsatzes reparierten oder in das serviceberechtigte Objekt eingebauten Teile, bezogen auf die von GRAFENTHAL herausgegebenen und zum Zeitpunkt der Auslieferung an den Kunde gültigen Produktbeschreibung, neu oder neuwertig sind und eine mindestens gleichwertige Funktionalität aufweisen.

- 13.2. Soweit GRAFENTHAL zur Gewährleistung verpflichtet ist, wird GRAFENTHAL wahlweise kostenlos nachbessern oder kostenlos Ersatz leisten. Gelingt die Nachbesserung mehrfach nicht, so kann der Kunde nach Fristsetzung eine angemessene Minderung des Servicepreises verlangen oder den Servicevertrag mit Wirkung für den verbleibenden Servicezeitraum kündigen. Weitergehende Ansprüche des Kunden aus Gewährleistungsrecht sind auch nach Ablauf einer Nachfrist ausgeschlossen, soweit nicht gemäß diesen Bedingungen (Haftung) zwingend gehaftet wird. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist hiermit nicht verbunden.
- 13.3. Mängel, die durch unsachgemäße Behandlung, eigene Reparaturversuche des Kunden oder Reparaturversuche Dritter, Gewaltanwendung, Veränderungen des Originalproduktes oder sonstige vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht worden sind, sind von der Gewährleistung ausgeschlossen. Das gilt ebenfalls für Mängel und Schäden, die dadurch verursacht worden sind, dass serviceberechtigte Komponenten unsachgemäß durch den Kunden eingebaut wurden.

14. Haftung von GRAFENTHAL

- 14.1. Wird eine Serviceleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat GRAFENTHAL dies zu vertreten, so ist GRAFENTHAL verpflichtet, die Serviceleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Serviceleistung aus von GRAFENTHAL zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Frist nicht, ist der Kunde berechtigt, die betroffene Serviceleistung zu kündigen.
- 14.2. GRAFENTHAL haftet für einen von ihm zu vertretenden Personenschaden (Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit) unbeschränkt und ersetzt bei einem von ihm zu vertretenden Sachschaden den Aufwand für die Wiederherstellung der Sachen bis zu einem Betrag von 100.000,- je Schadensereignis. Bei Beschädigung von Datenträgermaterial umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten und Informationen.
- 14.3. Weitergehende als die in diesem Vertrag ausdrücklich genannten Nachbesserungsansprüche, Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere Ansprüche wegen Betriebsunterbrechung, entgangenem Gewinn, Verlust von Informationen und Daten oder Mangelfolgeschäden sind ausgeschlossen, soweit nicht z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz oder in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten zwingend gehaftet wird. Der Schadens- oder Aufwendungsersatz wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.
- 14.4. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen in den Ziffern 15.2 und 15.3 nicht verbunden.

15. Geheimhaltung, Datenschutz, Unteraufträge

- 15.1. Die Vertragspartner werden alle Unterlagen, Informationen und Daten, die sie zur Durchführung des Vertrages vom jeweils anderen Vertragspartner erhalten und die ihnen gegenüber als vertraulich bezeichnet werden, nur zur Durchführung des Servicevertrages verwenden. Solange und soweit sie nicht allgemein bekannt geworden sind oder der andere Vertragspartner einer Bekanntgabe vorher zugestimmt hat, wird der empfangende Vertragspartner die genannten Unterlagen und Informationen gegenüber an der Durchführung des Auftrages nicht beteiligten Dritten vertraulich behandeln.
- 15.2. Die Vertragspartner beachten die gesetzlichen Vorschriften für den Schutz von personenbezogenen Daten. Der Kunde stimmt im Zusammenhang mit der Erbringung der Services, insbesondere von Remote Services im Sinne der Ziff. 6.3, der automatisierten Übertragung, Nutzung, Speicherung und Auswertung von personenbezogenen Daten für die vertraglich vereinbarten Zwecke ausdrücklich zu. Soweit aus datenschutzrechtlichen Gründen erforderlich, wird der Kunde eine entsprechende ausdrückliche schriftliche Einwilligungserklärung Unterzeichnen und mit GRAFENTHAL eine Vereinbarung über die organisatorischen und technischen Schutzmaßnahmen im Sinne der anwendbaren Datenschutzgesetze schließen. In jedem Fall wird GRAFENTHAL die übertragenen Daten nur zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung sowie anonymisiert zu Auswertungs- und Qualitätssicherungsmaßnahmen nutzen. Die Übertragung an Dritte erfolgt nur, soweit diese als Subunternehmer für GRAFENTHAL in die Serviceerbringung eingebunden werden oder anonymisiert zu statistischen Auswertungs- und Qualitätssicherungszwecken tätig werden. GRAFENTHAL hat alle bei der Datenverarbeitung eingesetzten Mitarbeiter schriftlich auf das Datengeheimnis verpflichtet. Der Kunde versichert, alle gesetzlich notwendigen Voraussetzungen (z.B. durch Einholung von Einwilligungserklärungen) geschaffen zu haben, dass GRAFENTHAL die vereinbarten Leistungen auch insoweit rechtsverletzungsfrei erbringen kann.
- 15.3. Diese Pflichten bleiben auch nach Beendigung des Servicevertrages bestehen.
- 15.4. GRAFENTHAL kann Unteraufträge vergeben, hat aber den Unterauftragnehmern die den Ziffern 14 bis 16.1 entsprechenden Verpflichtungen aufzuerlegen.

16. Gerichtsstand

- 16.1. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Kleve.