

Allgemeine Servicebedingungen

A. Struktur und Anwendungsbereich

1. Parteien und Gegenstand

- a) Diese allgemeinen Servicebedingungen („ASB“) regeln den Bezug von Operational Services („Services“) der Janz Tec AG („Janz Tec“) durch den Kunden („Kunde“, gemeinsam mit Janz Tec „Vertragsparteien“).
- b) Die Erbringung der Services erfolgt ausschließlich auf Grundlage dieser ASB. Spätestens mit der Entgegennahme der Services gelten diese ASB als angenommen. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine Geschäfts- bzw. Einkaufsbedingungen wird hiermit widersprochen. Ergänzend zu diesen ASB gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Lizenzbedingungen von Janz Tec, bei Widersprüchen gehen diese ASB vor.

2. Servicemodelle

- a) Janz Tec erbringt die Services auf Grundlage zweier alternativer Modelle („Servicemodelle“):
 - Leistungen innerhalb einer Vertragslaufzeit, Abrechnung auf Basis fester Vergütung („Vertragsmodell“)
 - Leistungen auf Abruf, Abrechnung nach konkretem Zeitaufwand („Aufwandsmodell“)
 - Leistungen auf Abruf, Abrechnung nach konkretem Zeitaufwand auf Basis eines beauftragten Kontingents („Kontingentsmodell“)
- b) Unabhängig vom gewählten Servicemodell ist Voraussetzung für die Bestellung und Erbringung der Services, dass der Kunde sich für das Supportportal von Janz Tec („Supportportal“) registriert hat. Dies erfolgt, indem der Kunde beim auf der Website von Janz Tec angegebenen Kontaktpunkt („Janz Tec Desk“) per E-Mail oder Telefon das grundsätzliche Interesse an den Services hinterlegt. Dem Kunden werden nach Aufnahme der abgefragten Kontaktdaten (Name, Firma, Email Adresse) die Login-Daten für das Supportportal vom Janz Tec Desk per E-Mail übermittelt. Janz Tec behält sich die Entscheidung über die Zulassung der Registrierung für das Supportportal im Einzelfall vor.
- c) Mit der Zusendung der Login-Daten für das Supportportal erhält der Kunde noch einmal diese ASB sowie Informationen zu den Servicemodellen und deren Konditionen, wobei diese Informationen und Konditionen ggf. per Link auf einen Bereich auf der Website von Janz Tec zur Verfügung gestellt werden. Dies gilt auch für die Preisinformationen und die Leistungsbeschreibung in Bezug auf das Aufwands bzw. Kontingentsmodell („Leistungsinformationen“), insbesondere zu Services im Bereich Support. Bei den Leistungsinformationen handelt es sich nicht um ein verbindliches Angebot zum Vertragsabschluss von Janz Tec (zum Vertragsabschluss beim Aufwands- und Kontingentsmodell siehe Ziffern C.1 und D.1). Janz Tec behält sich vor, die Leistungsinformationen von Zeit zu Zeit anzupassen, solche Anpassungen werden den Kunden von Janz Tec über das Serviceportal oder per E-Mail mitgeteilt.
- d) Diese ASB begründen keinen Anspruch auf die Erbringung von Services. Soweit in diesen ASB nicht spezifisch auf ein Servicemodell Bezug genommen wird, gelten die ASB für Services unabhängig vom gewählten Servicemodell.

B. Bestimmungen für Services beim Vertragsmodell

1. Vertragsabschluss und Laufzeit

- a) Es stehen im Rahmen des Vertragsmodells insbesondere die Services (i) Support, (ii) Monitoring und (iii) Updates zur Verfügung.
- b) Für die Bestellung von Services sind folgende Unterlagen („Bestellunterlagen (Vertrag)“) erforderlich: (i) das Angebot von Janz Tec, das die kommerziellen Regelungen sowie die Laufzeit der Services enthält; (ii) die Beschreibung/en der von Janz Tec im Rahmen der Services zu erbringenden Leistungen („Leistungsschein/e“). Mit dem Beginn der Leistungserbringung muss zudem die Dokumentation der gegenseitigen Ansprechpartner, denen gegenüber Erklärungen und Mitteilungen in Bezug auf die Services abzugeben sind („Kommunikationsmatrix“), vorliegen.
- c) Angebote von Janz Tec für Services sind freibleibend und unverbindlich, soweit nichts anderes vereinbart ist. Annahmeerklärungen und sämtliche Bestellungen bedürfen zur Rechtswirksamkeit der Bestätigung durch Janz Tec. Das Gleiche gilt für Ergänzungen, Abänderungen oder Nebenabreden zu den Bestellunterlagen (Vertrag) und/oder diesen ASB.
- d) Die Bestellung gemäß den Bestimmungen in den Bestellunterlagen (Vertrag) wird mit der Bestätigung durch Janz Tec wirksam. Soweit im Angebot nichts Abweichendes bestimmt wurde, gilt für die Services eine Laufzeit von zwölf (12) Monaten, die sich automatisch um jeweils weitere zwölf (12) Monate verlängert, sofern die Services nicht einen (1) Monat vor Ablauf der jeweils geltenden Laufzeit von einer der beiden Vertragsparteien gekündigt werden.
- e) Das Recht zur Kündigung einzelner Services aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Vor der Kündigung aus wichtigem Grund ist diese schriftlich anzudrohen. Die vertragsbrüchige Vertragspartei ist schriftlich abzumahnern und ihr ist Gelegenheit zu geben, innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt der Abmahnung die den wichtigen Grund begründenden Missstände zu beheben. Einer Abmahnung bedarf es nicht, wenn die vertragsbrüchige Vertragspartei die vertragsgegenständliche Leistung ernsthaft und endgültig verweigert oder besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigen.
- f) Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen ASB und den Bestellunterlagen (Vertrag) gehen die Bestellunterlagen (Vertrag) vor. Abweichend hiervon haben die Regelungen dieser ASB in den Ziffern E.8, E.9 und E.10 Vorrang, soweit nicht in den Bestellunterlagen (Vertrag) ausdrücklich unter Referenz auf diese Regelungen davon abgewichen werden soll.
- g) Soweit sich geänderte oder neue rechtliche Rahmenbedingungen ergeben sollten, die zu geänderten oder neuen Anforderungen an die Services führen, werden die Vertragsparteien eine Anpassung der Services einschließlich der Vergütung nach Maßgabe des Change Request Verfahrens gemäß Ziffer B.3 vereinbaren.

2. Vergütung

- a) Die Höhe der Vergütungen, die Janz Tec für die Erbringung der Services erhält, wird im Angebot spezifiziert, das der jeweiligen Bestellung zugrunde liegt. Die Preise verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

- b) Haben die Vertragsparteien keine Vereinbarung über die Vergütung getroffen, deren Erbringung der Kunde den Umständen nach nur gegen eine Vergütung erwarten durfte, so hat der Kunde diese Leistung unter Zugrundelegung der aktuellen Preisliste von Janz Tec zu vergüten.

3. Change Request Verfahren

- a) Das nachfolgend beschriebene Verfahren findet Anwendung bei der Beschränkung, Änderung oder Erweiterung eines in den Bestellunterlagen (Vertrag) spezifizierten Services und wenn die Anwendbarkeit des Change Request Verfahrens nach Maßgabe dieser ASB vorgesehen ist.
- b) Jede Vertragspartei kann zu jeder Zeit das Change Request Verfahren durch einen entsprechenden Änderungsantrag („Change Request“) einleiten. Der Change Request muss ausreichende Informationen enthalten, um der anderen Vertragspartei die Möglichkeit zu geben, den Change Request zu bewerten. Jeder Change Request hat mindestens folgende Informationen zu enthalten:
- Beschreibung der gewünschten Änderung;
 - Sinn und Zweck der gewünschten Änderung;
 - Spezielle Umstände und Hintergründe, die im Hinblick auf die gewünschte Änderung zu beachten sind;
 - Dringlichkeit der gewünschten Änderung
- c) Die Vereinbarung zur Umsetzung eines Change Requests erfolgt in Form eines fortlaufend zu nummerierenden Nachtrags zu der jeweils zu ändernden Bestellung. In der Vereinbarung ist das Datum zu spezifizieren, zu dem die Änderung in Kraft tritt. Alle Änderungen erfordern eine Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien.
- d) Janz Tec wird den Kunden, sofern von diesem gewünscht, bei der Definition des Change Requests unterstützen. Soweit die Unterstützung im Einzelfall einen Umfang von 0,5 Personentagen überschreitet, ist diese vom Kunden nach Aufwand unter Zugrundelegung der aktuellen Preisliste von Janz Tec zu vergüten.
- e) Reicht der Kunde einen Change Request ein, wird Janz Tec diesen auf eigene Kosten innerhalb angemessener Frist nach Eingang des Change Requests prüfen und dem Kunden ein neues Angebot für die vom Kunden gewünschte Änderung unterbreiten. Soweit der Aufwand für die Prüfung und Erstellung des neuen Angebots im Einzelfall einen Umfang von 0,5 Personentagen überschreitet, ist dieser Aufwand vom Kunden nach Aufwand unter Zugrundelegung der aktuellen Preisliste von Janz Tec zu vergüten. Das neue Angebot von Janz Tec soll im Fall einer Leistungsänderung oder einer zusätzlichen Leistung folgende Informationen enthalten:
- eine Beschreibung der vom Kunden gewünschten Leistungsänderung/zusätzlichen Leistung aus der Sicht von Janz Tec,
 - die Kosten für die Umsetzung des Change Requests,
 - einen Plan, in dem Janz Tec den voraussichtlich zur Implementierung der Leistungsänderung oder zusätzlichen Leistung erforderlichen Gesamtzeitraum darlegt,
 - das auf Seiten des Kunden oder eines Dritten zur Umsetzung der Leistungsänderung oder zusätzlichen Leistung erforderliche Maß an Mitwirkung und Beistelleistungen, insbesondere die vom Kunden bereitzustellenden Informationen, Daten, etc.
- f) Nach Übergabe eines neuen Angebots durch Janz Tec wird der Kunde das neue Angebot innerhalb eines angemessenen Zeitraums prüfen. Janz Tec ist bis zur abschließenden Prüfung durch

den Kunden an das neue Angebot gebunden, nicht jedoch länger als dreißig (30) Tage nach Übermittlung des neuen Angebots.

- g) Ist Janz Tec der Meinung, dass eine Änderung erforderlich ist, wird Janz Tec dem Kunden ein entsprechendes neues Angebot unterbreiten. Das neue Angebot von Janz Tec soll im Fall einer Leistungsänderung oder einer zusätzlichen Leistung die vorstehend in Buchstabe e) dieser Ziffer B.3 aufgeführten Informationen enthalten. Soweit der Kunde nicht bereit ist, das neue Angebot von Janz Tec anzunehmen, ist Janz Tec zur Kündigung der betroffenen Services mit einer Frist von drei (3) Monaten berechtigt, wenn die Änderung dazu dienen soll, eine grundsätzliche Veränderung der Services gegenüber allen Kunden umzusetzen, die mit keinen erheblichen Nachteilen für die Kunden verbunden ist.

C. Bestimmungen für Services beim Aufwandsmodell

1. Vertragsabschluss

- a) Es steht im Rahmen des Aufwandsmodells insbesondere der Service Support zur Verfügung.
- b) Die Services im Rahmen des Aufwandsmodells stehen Kunden zur Verfügung, die in Bezug auf den spezifischen Service nicht bereits Kunden im Rahmen des Vertragsmodells sind.
- c) Für die Bestellung von Services im Aufwandsmodell sind folgende Schritte erforderlich: (i) um Janz Tec ein verbindliches Angebot entsprechend der jeweils aktuellen Leistungsinformationen und dieser ASB zu machen, eröffnet der Kunde im Supportportal oder beim Janz Tec Desk ein Service-Ticket mit der Beschreibung des Gegenstands der angefragten Services; (ii) Janz Tec nimmt dieses Angebot an, indem eine E-Mail zur Bestätigung („Bestellbestätigung“) an den Kunden versendet wird, damit kommt es zum Vertragsabschluss.
- d) Der Kunde kann parallel mehrere Service-Tickets eröffnen, es gilt dann jeweils der Mechanismus zum Vertragsschluss gemäß Buchstabe c) dieser Ziffer C.1.
- e) Ein Vertrag in Bezug auf ein Service-Ticket kann jeweils aus wichtigem Grund gekündigt werden. Einer vorherigen Abmahnung bedarf es nicht, wenn die vertragsbrüchige Vertragspartei die vertragsgegenständliche Leistung ernsthaft und endgültig verweigert oder besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigen.
- f) Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen ASB, der Bestellbestätigung und den Leistungsinformationen gilt folgende Reihenfolge: Bestellbestätigung vor Leistungsinformationen vor ASB. Abweichend hiervon haben die Regelungen dieser ASB in den Ziffern E.8, E.9 und E.10 Vorrang.

2. Vergütung

- a) Die Vergütung erfolgt gemäß den Konditionen laut aktueller Leistungsinformationen, die mit der Bestellbestätigung noch einmal an den Kunden gesendet werden. Die Abrechnung erfolgt grundsätzlich auf Basis von Zeiteinheiten je begonnene fünfzehn (15) Minuten für die Bearbeitung eines von Janz Tec eröffneten Service-Tickets. Janz Tec wird zunächst nicht mehr als vier (4) Stunden zur Bearbeitung des jeweiligen Service-Tickets aufwenden, anschließend wird die Freigabe des Kunden zur Fortsetzung der Services eingeholt.
- b) Die Rechnungsstellung gemäß Ziffer E.5 erfolgt unabhängig vom Bearbeitungsstand des bzw. der Service-Tickets und gesammelt für alle in der maßgeblichen Abrechnungsperiode bearbeiteten Service-Tickets. Die Preise verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

D. Bestimmungen für Services beim Kontingentmodell

1. Vertragsabschluss

- a) Es steht im Rahmen des Kontingentmodells insbesondere der Service Support zur Verfügung.
- b) Die Services im Rahmen des Kontingentmodells stehen Kunden zur Verfügung, die in Bezug auf den spezifischen Service nicht bereits Kunden im Rahmen des Vertragsmodells sind. Die Services werden im Kontingentmodell entsprechend zur Bestellung beim Aufwandsmodell abgerufen, die Beauftragung und Vergütung erfolgen allerdings auf Basis eines vorab festgelegten zeitlichen Kontingents, das durch die Abrufe dann verbraucht wird. Das Kontingent ist in diesem Sinne als feste Beauftragung später zu spezifizierender Services in einem vorab definierten Umfang zu verstehen, nicht als Dauerschuldverhältnis wie beim Vertragsmodell.
- c) Für die Bestellung von Services im Kontingentmodells sind folgende Unterlagen („Bestellunterlagen (Kontingent)“) erforderlich: (i) das Angebot von Janz Tec, das den zeitlichen Umfang des Kontingents enthält („Angebot“); (ii) die Leistungsinformationen mit den Preisinformationen und der Leistungsbeschreibung.
- d) Angebote von Janz Tec für Services sind freibleibend und unverbindlich, soweit nichts anderes vereinbart ist. Annahmeerklärungen bedürfen zur Rechtswirksamkeit der Bestätigung durch Janz Tec. Das Gleiche gilt für Ergänzungen, Abänderungen oder Nebenabreden zu den Bestellunterlagen (Kontingent) und/oder diesen ASB.
- e) Die Bestellung gemäß den Bestimmungen in den Bestellunterlagen (Kontingent) wird mit der Bestätigung durch Janz Tec wirksam. Nicht in Anspruch genommene Zeit eines Kontingents verfällt nach Ablauf der Verjährungsfrist (drei Jahre ab dem Ende des Jahres der jeweiligen Beauftragung) und wird nicht erstattet.
- f) Für den Abruf von Services sind dann folgende Schritte erforderlich: (i) um Services entsprechend der jeweils aktuellen Leistungsinformationen und dieser ASB abzurufen, eröffnet der Kunde im Supportportal oder beim Janz Tec Desk ein Service-Ticket mit der Beschreibung des Gegenstands der angefragten Services; (ii) Janz Tec bestätigt den Abruf, indem eine E-Mail zur Bestätigung („Abrufbestätigung“) an den Kunden versendet wird.
- g) Der Kunde kann parallel mehrere Service-Tickets eröffnen, es gilt dann jeweils der Mechanismus zum Abruf gemäß Buchstabe f) dieser Ziffer D.1.
- h) Die Beauftragung bzw. der Abruf von Services im Rahmen eines Kontingents kann jeweils aus wichtigem Grund gekündigt werden. Einer vorherigen Abmahnung bedarf es nicht, wenn die vertragsbrüchige Vertragspartei die vertragsgegenständliche Leistung ernsthaft und endgültig verweigert oder besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigen.
- i) Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen ASB, der Abrufbestätigung und den Bestellunterlagen (Kontingent) gilt folgende Reihenfolge: Abrufbestätigung vor Bestellunterlagen (Kontingent) vor ASB. Abweichend hiervon haben die Regelungen dieser ASB in den Ziffern E.8, E.9 und E.10 Vorrang.

2. Vergütung

- a) Die Vergütung erfolgt gemäß den Bestellunterlagen (Kontingent). Die Abrechnung erfolgt grundsätzlich auf Basis von Zeiteinheiten je begonnene fünfzehn (15) Minuten für die Bearbeitung eines von Janz Tec eröffneten Service-Tickets. Janz Tec wird zunächst nicht mehr als vier (4) Stunden zur Bearbeitung des jeweiligen Service-Tickets aufwenden, anschließend wird die Freigabe des Kunden zur Fortsetzung der Services eingeholt. Die für ein Serviceticket aufgewendete Zeit wird vom beauftragten Kontingent abgezogen.
- b) Die Rechnungsstellung gemäß Ziffer E.5 erfolgt direkt bei der Beauftragung eines Kontingents im Umfang des gebuchten Zeitumfangs. Die Preise verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen Umsatzsteuer.

D. Allgemeine Bestimmungen unabhängig vom Servicemodell

1. Leistungserbringung

- a) Janz Tec wird die Services ordnungsgemäß, fachmännisch und unter Einhaltung der vereinbarten Spezifikationen ausführen. Bei der Erstellung, Anpassung und/oder Implementierung von Software schuldet Janz Tec die branchenübliche Sorgfalt. Bei der Feststellung, ob Janz Tec ein Verschulden trifft bzw. die Software den Spezifikationen entspricht, ist zu berücksichtigen, dass Software technisch nicht fehlerfrei erstellt werden kann.
- b) Die Services beziehen sich auf spezifische Devices von Janz Tec. Die Zuordnung der Devices erfolgt grundsätzlich mit der erstmaligen Erbringung der Services bzw. der Lieferung der Devices.
- c) Die Services erstrecken sich nicht auf Software und eigenständige Hardware von Drittanbietern, auch wenn diese mit Devices von Janz Tec verwendet wird. In Bezug auf solche Produkte von Drittanbietern übernimmt Janz Tec allerdings auf Wunsch für den Kunden gegenüber dem Drittanbieter die Abwicklung der Anforderung von Mängelbeseitigungen und Serviceleistungen.
- d) Die Servicezeiten von Janz Tec sind Montag bis Donnerstag von 9 bis 17 Uhr und Freitag von 9 bis 15 Uhr außer an bundeseinheitlichen Feiertagen sowie am 24.12 und 31.12.
- e) Die Services, ggf. auch die Nacherfüllung, werden „remote“ erbracht, sofern sie nicht explizit als „vor Ort“ beschrieben werden. Sofern ein Einsatz vor Ort notwendig wird, erfolgt dieser nach Verfügbarkeit und einer in jedem Individualfall neu zu vereinbarenden Antrittszeit.
- f) Reisekosten (Bahnfahrt 2. Klasse, Flug Economy Class) und sonstige Kosten wie Spesen, Hotelübernachtungen, Taxifahrtkosten, Parkgebühren etc. werden dem Kunden von Janz Tec separat in Rechnung gestellt. Reisezeiten werden zu 50% als zu vergütende Tätigkeit berechnet.
- g) Erfüllungsort für alle sich mittelbar oder unmittelbar aus diesen ASB ergebenden Verpflichtungen, einschließlich der Zahlungspflicht des Kunden und jener Services, die „remote“ erbracht werden, ist der Sitz von Janz Tec.

2. Standardleistungsumfang im Rahmen der Services

2.1 Standardleistungsumfang Support

- a) Die Services im Bereich Support enthalten vorbehaltlich der Spezifikationen und ggf. abweichen-

den Regelungen im jeweiligen Leistungsschein bzw. in den Leistungsinformationen die nachfolgenden Leistungsbestandteile:

- Fehlerferndiagnose durch telefonische Unterstützung bei der Qualifizierung von Hardwareproblemen
 - Support bei Hardware- und Softwarekonfiguration und -installation
 - Bedienhinweise für die Handhabung der Devices
 - Support bei Auslieferung enthaltener, direkt zugehöriger System-Software (bzw. deren Updates)
 - Bereitstellung von allgemeinen Auskünften
 - Vorschläge zur Fehlerbeseitigung
- b) Um Services im Bereich Support anzufordern, wird vom Kunden beim Supportportal oder beim Janz Tec Desk ein Service-Ticket mit der Beschreibung des Gegenstands der angefragten Services angefragt. Über das Supportportal von Janz Tec kann der Status der Service-Tickets durch den Kunden eingesehen werden. Anfragen zu den Services und zum Service-Ticket sind ausschließlich an den Janz Tec Desk zu richten, damit Janz Tec dies dem Service-Ticket zuordnen und dokumentieren kann.
- c) Die Services im Bereich Support werden vorbehaltlich der Spezifikationen und ggf. abweichenden Regelungen im jeweiligen Leistungsschein innerhalb der folgenden Reaktionszeiten erbracht. Die Zusagen in Bezug auf Reaktionszeiten gelten nur gegenüber Kunden, die Support Services auf Grundlage des Vertragsmodells beziehen; gegenüber Kunden, die Support Services von Fall zu Fall auf Grundlage des Aufwandsmodells beziehen, gelten die Zusagen in Bezug auf Reaktionszeiten nicht. Die Reaktionszeit für Support Services ist die maximale Zeit innerhalb der Servicezeiten vom Eingang einer Störungsmeldung des Kunden bei Janz Tec bis zum ersten Lösungsvorschlag der Janz Tec an den Kunden. Im Supportportal ist dieser Zeitpunkt dokumentiert. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Störung	Reaktionszeit
Betriebsbehindernde Störung, d.h. die Nutzung des Devices im produktiven Einsatz ist erheblich eingeschränkt oder unmöglich (Beispiele: Das Device startet nicht oder reagiert bei zentralen Funktionen nicht auf Befehle).	Nächster Werktag gemäß den Servicezeiten
Relevante Störung, d.h. die Nutzung des Devices im produktiven Einsatz ist nur mit Einschränkungen möglich (Beispiele: Das Device reagiert bei zentralen Funktionen nur verzögert oder bei Zusatzfunktionen nicht auf Befehle).	Innerhalb von zwei (2) Werktagen gemäß den Servicezeiten
Leichte Störung, d.h. die Nutzung des Devices im produktiven Einsatz ist mit geringen Einschränkungen möglich (Beispiele: Das Device reagiert bei Zusatzfunktionen nur verzögert oder nur durch Workarounds auf Befehle).	Innerhalb von drei (3) Werktagen gemäß den Servicezeiten

Sonstige Anfragen, insbesondere wenn keine Einschränkungen beim produktiven Einsatz vorliegen oder in der Engineering Phase vor dem produktiven Einsatz.	Innerhalb von fünf (5) Werktagen gemäß den Servicezeiten
--	--

2.2 Standardleistungsumfang Updates

- a) Die Services im Bereich Updates enthalten vorbehaltlich der Spezifikationen und ggf. abweichenden Regelungen im jeweiligen Leistungsschein die nachfolgenden Leistungsbestandteile:
- Bereitstellung der Updates für berechtigte Devices (entweder per "Update on Request" – es wird ein spezifisches Image auf Anfrage des Kunden erstellt und bereitgestellt oder per "Regular Update" – es wird eine vereinbarte Menge von Images pro Vertragszeitraum, z.B. ein Image pro Jahr, bereitgestellt)
- b) Die Services im Bereich Updates richten sich vorbehaltlich der Spezifikationen und ggf. abweichenden Regelungen im jeweiligen Leistungsschein nach den folgenden Reaktionszeiten. Die Reaktionszeit bei Updates ist die maximale Zeit innerhalb der Servicezeiten, nach der der Kunde bei einer Störung spätestens informiert wird, wie und/oder wann ein angekündigtes oder notwendiges Update auf seinem Device installiert werden kann.

Störung	Reaktionszeit
Update kann nicht zum Termin bereitgestellt werden	Information bis 16:00 Uhr des vereinbarten Bereitstellungstages, neuer Termin wird bekannt gegeben

Außerhalb der vereinbarten Wartungszeiten wird die mangelnde Verfügbarkeit der Deployment Server nach einer Störungsmeldung grundsätzlich innerhalb einer Reaktionszeit von 240 Minuten (innerhalb der Servicezeiten) wiederhergestellt. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

2.3 Standardleistungsumfang Monitoring (nur im Vertragsmodell verfügbar)

- a) Die Services im Bereich Monitoring enthalten vorbehaltlich der Spezifikationen und ggf. abweichenden Regelungen im jeweiligen Leistungsschein die nachfolgenden Leistungsbestandteile:
- Überwachung der technischen Parameter der Geräte von Janz Tec, bei Auffälligkeiten erfolgt eine Information des Kunden und es werden ggf. Services im Bereich Support bzw. ein Austauschprozess in Bezug auf das betroffene Gerät angestoßen
- c) Die Services im Bereich Monitoring richten sich vorbehaltlich der Spezifikationen und ggf. abweichenden Regelungen im jeweiligen Leistungsschein nach den folgenden Reaktionszeiten.
- Das Monitoring wird kontinuierlich (24h / Tag, 7 Tage / Woche) durchgeführt.
 - Der Anstoß weiterführender Services (s.o.) erfolgt innerhalb der Reaktionszeiten, die unter 2.1 c) spezifiziert sind.

3. Einsatz von Subunternehmern

- a) Janz Tec ist berechtigt, die Services ganz oder teilweise durch Subunternehmer erbringen zu lassen, es sei denn, der Einsatz des Subunternehmers ist in dem jeweiligen Leistungsschein ausdrücklich ausgeschlossen. Keine Subunternehmer im Sinne dieser Vorschrift sind konzernverbundene Unternehmen von Janz Tec sowie Freelancer und/oder temporär beschäftigte Mitarbeiter. Für diese gilt auch dann kein Unterrichtungs- und/oder Zustimmungserfordernis, wenn ein solches in dem Leistungsschein grundsätzlich vorgesehen sein sollte.
- b) Janz Tec stellt sicher, dass die Geheimhaltungspflichten dieser ASB Bestandteil des Vertrages werden, den Janz Tec mit dem jeweiligen Subunternehmer abschließt. Dabei stellen die Vertragsparteien klar, dass diesem Erfordernis auch dann genügt wird, wenn die mit dem Subunternehmer vereinbarte Klausel grundsätzlich den Standards der Geheimhaltungspflichten dieser ASB entspricht.

4. Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden

- a) Der Kunde wird Janz Tec rechtzeitig die jeweils von Janz Tec gewünschten, bei vernünftiger Betrachtungsweise erforderlichen und beim Kunden vorhandenen Informationen und Dokumentationen zur Verfügung stellen. Soweit Janz Tec zur Erbringung der Services auf die Beistellung von bzw. den Zugang zu technischer Infrastruktur und/oder Räumen des Kunden angewiesen ist, wird der Kunde Janz Tec die entsprechende Beistellung gewähren bzw. den entsprechenden Zugang einräumen.
- b) Der Kunde ist auch darüber hinaus verpflichtet, alle weiteren Mitwirkungs- oder Beistelleistungen zu erbringen, soweit diese für die ordnungsgemäße Erbringung der Services erforderlich und für den Kunden zumutbar sind. Dazu zählen beispielsweise das Starten und Ausführen von Selbsttests oder Diagnoseprogrammen sowie die Bereitstellung sämtlicher benötigter Informationen und die Durchführung grundlegender Maßnahmen zur Problembeseitigung nach Aufforderung durch Janz Tec. Die Installation von Updates kann Kundeninteraktion über eine Weboberfläche, Konsole o.Ä. erfordern. Das Device muss sich in einem einwandfreien Zustand befinden. Sollten die Services zu einem anderen Zeitpunkt als dem Erwerb des Devices bestellt werden, versichert der Kunde gegenüber Janz Tec, dass sich das Device in einem einwandfreien Zustand befindet.
- c) Der Kunde ist für die Erfüllung der vertraglichen, gesetzlichen, behördlichen und berufsgenossenschaftlichen Verpflichtungen gegenüber den von ihm für die Erbringung der Mitwirkungs- und Beistellpflichten eingesetzten Personen allein verantwortlich. Soweit im Einzelfall nicht abweichend vereinbart, erbringt der Kunde seine Mitwirkungs- und Beistellpflichten für Janz Tec unentgeltlich.
- d) Soweit Janz Tec durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungs- und Beistelleistungen an der Erbringung der Services gehindert ist, ist Janz Tec für sich daraus ergebende Leistungsmängel nicht verantwortlich. Vereinbarte Termine verschieben sich in einem angemessenen Umfang. Die Verlängerung wird grundsätzlich nach der Dauer der nicht vertragsgemäßen Mitwirkung/Beistellung berechnet zzgl. des Zeitraums, der erforderlich ist, um die Erbringung der Services neu aufnehmen zu können.

5. Rechnungsstellung und Fälligkeit

- a) Soweit nicht abweichend vereinbart, wird Janz Tec dem Kunden jeweils bis zum fünften (5.) Werktag eines Monats eine Rechnung über die in dem vorangegangenen Kalendermonat erbrachten Services zukommen lassen. Beim Kontingentmodell wird die Rechnung direkt nach Beauftragung

für den gesamten gebuchten Zeitumfang gestellt.

- b) Rechnungen sind innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zur Zahlung fällig. Soweit der Kunde Janz Tec nicht schriftlich innerhalb von sieben (7) Tagen vom Erhalt der jeweiligen Rechnung unter Angabe der jeweiligen Gründe benachrichtigt hat, dass die Rechnung seines Erachtens nicht korrekt oder ein Teil des Rechnungsbetrages nicht fällig ist, gilt die Rechnung vom Kunden als richtig angenommen.
- c) Bei schuldhafter Überschreitung der Zahlungsfrist werden unter Vorbehalt der Geltendmachung weitergehender Ansprüche Zinsen in Höhe von 8% über dem jeweils geltenden Basiszinssatz verlangt. Kosten, die durch die Rückbuchung einer Zahlungstransaktion mangels Deckung oder aufgrund von Umständen erfolgt, die der Kunde zu vertreten hat, sind vom Kunden zu tragen.

6. Aufrechnung, Zurückbehaltung und Abtretung

- a) Eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung ist nur mit bzw. bei unbestrittenen, entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Gegenansprüchen aus der jeweiligen Bestellung geltend gemacht werden.
- b) Die Abtretung von Forderungen, die nicht Geldforderungen sind, ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei zulässig. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden.

7. IP Rechte

- a) Der Kunde räumt Janz Tec hiermit für die Dauer der Services ein einfaches, nicht übertragbares Recht ein, die IP Rechte des Kunden zu nutzen, soweit dies zur Erbringung der Services gegenüber dem Kunden erforderlich ist.
- b) Soweit im Einzelfall nicht abweichend vereinbart, bleiben die gesamten zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bestehenden IP Rechte von Janz Tec sowie deren Bearbeitungen, Änderungen und Weiterentwicklungen im Eigentum von Janz Tec.
- c) Soweit im Einzelfall nicht abweichend vereinbart, räumt Janz Tec dem Kunden, ggf. nach näherer Maßgabe der jeweiligen Bestellunterlagen (Vertrag/Kontingent) bzw. der Leistungsinformationen, ein einfaches, nicht übertragbares, zeitlich unbegrenztes Recht ein, die IP Rechte von Janz Tec zu nutzen, soweit dies für die Nutzung der Services erforderlich ist.
- d) Die IP Rechte an Arbeitsergebnissen, die von Janz Tec speziell für den Kunden erstellt werden, gehen mit vollständiger Bezahlung der dafür geschuldeten Vergütung auf den Kunden über. Sofern eine solche Rechteübertragung aus rechtlichen Gründen nicht möglich ist, insbesondere mit Blick auf das Urheberrecht, räumt Janz Tec dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der dafür geschuldeten Vergütung das ausschließliche, zeitlich, sachlich und räumlich unbegrenzte Recht zur Nutzung und Verwertung sämtlicher speziell für den Kunden entwickelter Arbeitsergebnisse ein.
- e) Janz Tec ist berechtigt, das während der Erbringung der Services benutzte oder erworbene Know-how nach freiem Ermessen im eigenen Interesse oder zugunsten Dritter zu benutzen, soweit dadurch nicht geschäftliche oder finanzielle vertrauliche Informationen des Kunden benutzt oder preisgegeben werden.
- f) Janz Tec behält sich vor bzw. ist im Verhältnis zu Zulieferern ggf. verpflichtet, bestimmte Services

nur unter Geltung gesonderter Lizenzbestimmungen zu erbringen. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, gelten insofern die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Dritten. Diese Lizenzbestimmungen teilt Janz Tec dem Kunden auf Verlangen mit.

8. Sachmängel

- a) Janz Tec gewährleistet, dass die Leistungen von Janz Tec die die jeweils vertraglich vereinbarte Beschaffenheit aufweisen.
- b) Im Falle des Auftretens von Leistungsmängeln gilt folgendes Verfahren, soweit in den Bestellunterlagen (Vertrag/Kontingent) bzw. den Leistungsinformationen keine abweichenden Regelungen getroffen sind:
- Die Vertragsparteien werden sich unverzüglich beim Auftreten von Leistungsmängeln informieren.
 - Janz Tec wird mit der Analyse eines Leistungsmangels und der Untersuchung der Ursache für den Leistungsmangel unmittelbar nach dessen Auftreten beginnen.
 - Soweit in den Bestellunterlagen (Vertrag/Kontingent) bzw. den Leistungsinformationen nicht abweichend geregelt, wird Janz Tec Leistungsmängel innerhalb angemessener Zeit beheben.
 - Der Kunde wird den Auftragnehmer bei der Mangelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.
 - Für die Untersuchung und/oder Beseitigung eines tatsächlich nicht bestehenden Leistungsmangels oder eines Leistungsmangels, der auf Umständen beruht, die der Kunde zu vertreten hat, ist diese Leistung nach Aufwand unter Zugrundelegung des Angebots bzw. der aktuellen Preisliste von Janz Tec zu vergüten.
- c) Nacherfüllung kann der Kunde nur verlangen, wenn der Mangel innerhalb von zwei Wochen nach seinem erstmaligen Auftreten schriftlich gemeldet worden und reproduzierbar ist. Die Nacherfüllung ist ausgeschlossen, wenn der Kunde Änderungen an den von Janz Tec erbrachten Leistungen vorgenommen hat.
- d) Nacherfüllungsansprüche verjähren in zwölf (12) Monaten; in den Fällen von Vorsatz bleibt es bei der gesetzlichen Frist.

9. Rechtsmängel

- a) Janz Tec gewährleistet, dass die Arbeitsergebnisse von Janz Tec nach Kenntnis von Janz Tec keine Urheberrechte Dritter verletzen, welche der vertragsgemäßen Nutzung der von Janz Tec erstellten Arbeitsergebnisse durch den Kunden in Deutschland entgegenstehen würden. Sollten dennoch Dritte Ansprüche wegen Verletzung von Urheberrechten dieser Dritten geltend machen, so gilt Folgendes:
- Der Kunde wird Janz Tec unverzüglich von solchen Ansprüchen Dritter schriftlich unterrichten, diesem alle zur Abwehr erforderlichen und beim Kunden vorhandenen Informationen erteilen und ihm sonstige angemessene, dem Kunden zumutbare Unterstützung gewähren.
 - Janz Tec übernimmt auf eigene Kosten die außergerichtliche und gerichtliche Abwehr solcher Ansprüche. Janz Tec bleibt die Entscheidung über eine vergleichsweise Erledigung vorbehalten. Janz Tec erteilt dem Kunden unverzüglich Weisung zur Abwehr solcher Ansprüche. Geschieht dies nicht, hat der Kunde die Ansprüche nach eigenem Ermessen und nach besten Kräften abzuwehren.

- Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Services Urheberrechte Dritter verletzen, wird Janz Tec auf eigene Kosten nach Wahl von Janz Tec entweder dem Kunden die erforderlichen Nutzungsrechte gewähren oder die Services so abändern, dass sie Urheberrechte Dritter nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Sollte Janz Tec weder in der Lage sein, die erforderlichen Nutzungsrechte zu gewähren, noch die Arbeitsergebnisse in dem vorstehend beschriebenen Umfang abzuändern, ist der Kunde zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt.
 - Janz Tec wird den Kunden von allen Schadensersatzforderungen freistellen, die im Zusammenhang mit einer rechtskräftig festgestellten Schutzrechtsverletzung entstehen. Diese Freistellungspflicht gilt indes nur für den Fall eines Bruchs der Zusicherung von Janz Tec nach vorstehendem Buchstaben a) dieser Ziffer E.9 und sie unterliegt den Haftungsbeschränkungen der Ziffer E.10.
- b) Die Freistellungsansprüche des Kunden verjähren in zwölf (12) Monaten ab dem Tag der Rechts-einräumung; in den Fällen von Vorsatz bleibt es bei der gesetzlichen Frist.

10. Haftung

- a) Janz Tec übernimmt keine Haftung für Schäden, die auf folgende Ursachen zurückzuführen sind:
- Ausfall oder funktionelle Einschränkungen durch Software oder Produkte anderer Hersteller, die auf Systeme Einfluss haben, und die Services beeinträchtigen;
 - Unsachgemäßer Gebrauch, unsachgemäße Vorbereitung oder mangelhafte Betriebs- oder Umgebungsbedingungen am Einsatzort oder eine andere Nichtübereinstimmung mit geltenden Zusatzdokumenten;
 - Modifikationen oder ungenügende Systeminstandhaltung oder -einstellung, die nicht von Janz Tec oder nicht mit Genehmigung von Janz Tec ausgeführt wurde;
 - Missbrauch, Nachlässigkeit, Unfall, Feuer- oder Wasserschäden, elektrische Störungen, Transport durch jemand anderen als Janz Tec und/oder andere Ursachen außerhalb des Einflussbereiches von Janz Tec;
 - Schadprogramme (z. B. Viren, Würmer, etc.), die nicht von Janz Tec eingeführt wurden.
- b) Die Vertragsparteien haften einander nach den allgemeinen gesetzlichen Vorschriften, soweit sich aus den nachfolgenden Regelungen dieser Ziffer E.10 nicht etwas anderes ergibt. Die Bestimmungen dieser Ziffer E.10 gelten für alle Schadensersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund.
- c) Für Personenschäden (Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit), im Fall von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie im Falle einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz haftet Janz Tec unbeschränkt nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- d) Soweit weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit vorliegen, haftet Janz Tec nur bei der Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung der Services überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht), und zwar beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens unter Ausschluss indirekter Schäden.
- e) Janz Tec haftet für den Verlust von Daten, die auf vom Kunden betriebenen IT-Systemen verloren gehen, nur insoweit, als der Kunde durch übliche Sicherungsverfahren sichergestellt hat, dass die Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Im Übrigen gelten auch beim Verlust von Daten die

vorstehenden Haftungsbeschränkungen dieser Ziffer E.10.

11. Datenschutz

- a) Die Vertragsparteien werden die personenbezogenen Daten der jeweils anderen Vertragspartei ausschließlich im Sinne der Datenschutzgrundverordnung und anderer einschlägiger Datenschutzgesetze verarbeiten.
- b) Personenbezogene Daten, die Janz Tec im Zusammenhang mit den Services zugänglich gemacht werden oder auf die Janz Tec bei der Erbringung der Services zugreift, werden von Janz Tec zur Erbringung der Services und in Übereinstimmung mit den Datenschutzbestimmungen und der Datenschutzerklärung von Janz Tec verarbeitet.
- c) Für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Services schließen die Vertragsparteien soweit gemäß dem anwendbaren Datenschutzrecht erforderlich eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung entsprechend der Vorlage von Janz Tec ab.

12. Vertraulichkeit

- a) Die Vertragsparteien haben alle vertraulichen Informationen, die eine Vertragspartei der anderen Vertragspartei mitteilt oder von der anderen Vertragspartei erhält, vertraulich zu behandeln und ausschließlich zum Zweck der Leistungserbringung zu benutzen. Sie werden vertrauliche Informationen vor unbefugtem Zugriff schützen und mit der gleichen Sorgfalt behandeln, die sie bei ihren eigenen, gleichermaßen vertraulichen Informationen anwenden, mindestens jedoch die Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns.
- b) Vertrauliche Informationen dürfen von der empfangenden Vertragspartei Dritten nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Vertragspartei offen gelegt werden, es sei denn dies ist auf Grund von zwingenden anwendbaren rechtlichen Rahmenbedingungen oder gerichtlichen oder aufsichtsrechtlichen Anordnung erforderlich und die empfangende Vertragspartei hat die andere Vertragspartei unverzüglich über die jeweilige Verpflichtung schriftlich informiert.
- c) Die Bestimmungen dieser Ziffer E.12 gelten fünf (5) Jahre nach Beendigung aller Bestellungen zwischen den Vertragsparteien fort.

13. Schlussbestimmungen und Definitionen

- a) Soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde, sind Erklärungen und Mitteilungen gegenüber der anderen Vertragspartei in Textform abzugeben.
- b) Sollten einzelne Bestimmungen dieser ASB und/oder der Bestellunterlagen (Vertrag/Kontingent) bzw. der Leistungsinformationen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung so nahe wie möglich kommt. Gleiches gilt für den Fall, dass die Vertragsparteien nachträglich feststellen, dass die ASB und/oder die Bestellunterlagen (Vertrag/Kontingent) bzw. die Leistungsinformationen lückenhaft sind.
- c) Diese ASB sowie die Bestellunterlagen (Vertrag/Kontingent) bzw. die Leistungsinformationen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

- d) Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz von Janz Tec, sofern das Gesetz nicht zwingend etwas anderes vorschreibt. Janz Tec ist berechtigt, vor einem Gericht zu klagen, welches für den Sitz oder eine Niederlassung des Kunden zuständig ist.
- e) Die nachfolgenden Definitionen gelten unter und im Zusammenhang mit diesen ASB:
- **„Arbeitsergebnis/se“** sind alle von Janz Tec speziell für den Kunden geschaffenen Leistungen, soweit sie Gegenstand eigener Rechte sein können, wie z.B. Dokumentationen, Berichte, Charts, Studien, Konzepte, Individualsoftware und deren Dokumentation sowie Kunden-spezifischen Anpassungen von Software.
 - **„IP Rechte“** umfasst sämtliche derzeit bestehenden oder zu einem späteren Zeitpunkt erworbenen gewerblichen Schutzrechte und schutzrechtsähnlichen Positionen jedweder Art wie Patentrechte, Markenrechte, Gebrauchs- und Geschmacksmusterrechte, Urheberrechte sowie Nutzungs- und Verwertungsrechte, gleich ob eingetragen oder nicht, einschließlich des Rechts zur Anmeldung solcher Rechte.
 - Ein **„Leistungsmangel“** liegt vor, wenn die Services die ausdrücklich vertraglich festgelegten Anforderungen und Spezifikationen nicht erfüllen, wobei unwesentliche Abweichungen, welche die Nutzbarkeit der Services für den vereinbarten Vertragszweck nicht oder nur unwesentlichen beeinträchtigen, keinen Leistungsmangel darstellen.
 - **„Servicezeiten“** sind die Zeiten, in denen Störungsmeldungen des Kunden oder der Systeme qualifiziert und Dienstleistungen remote oder vor Ort erbracht werden.
 - **„Vertrauliche Informationen“** sind alle Informationen und Unterlagen, einschließlich Vertragsdokumenten, die entweder als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen bzw. ihrer Natur ergibt. Vertrauliche Informationen sind insbesondere technische, geschäftliche und sonstige Informationen, beispielsweise Informationen in Bezug auf Technologien, Forschung und Entwicklung, Produkte, Dienstleistungen, Preise von Produkten und Dienstleistungen, Kunden, Mitarbeiter, Subunternehmer, Marketing-Pläne und finanzielle Angelegenheiten. Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, die
 - der empfangenden Vertragspartei bekannt waren, bevor sie sie von der anderen Vertragspartei unter diesen ASB erhalten hat;
 - die empfangende Vertragspartei ohne Rückgriff auf vertrauliche Informationen der anderen Vertragspartei selbständig entwickelt hat;
 - die empfangende Vertragspartei von einem Dritten erlangt hat, der in Bezug auf die Nutzung und Weitergabe dieser Informationen nicht an Beschränkungen gebunden ist;
 - ohne Verschulden oder Zutun der empfangenden Vertragspartei allgemein bekannt sind oder werden; oder
 - die eine Vertragspartei gegenüber der empfangenden Vertragspartei durch schriftliche Erklärung von der Vertraulichkeit ausgenommen hat.