

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

e-dox GmbH | HRB 17256 | Stand: 31.08.2020

A. Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Regelungsgegenstand, Vertragspartner

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, die die Firma e-dox GmbH, Beckerstraße 13, Chemnitz, sowie die Niederlassungen in Dresden und Plauen, mit gewerblichen Kunden abschließt.

§ 2 Vertragsschluss

Verträge kommen durch ihre verbindliche Bestellung zustande.

§ 3 Kostenpflicht unserer Dienstleistungen

Unsere Dienstleistungen und Support sind kostenpflichtig und werden, soweit keine andere Vereinbarung vorliegt, gemäß unserer Preisliste abgerechnet. Dies gilt sowohl für den Vor-Ort-Service, Telefonsupport, Fernwartung oder sonstige Tätigkeiten.

§ 4 Lieferzeiten

Aus der Nichteinhaltung einer Lieferzeit kann der Kunde Ansprüche nur herleiten, wenn die Lieferzeit vorab schriftlich ausdrücklich als verbindlich bestätigt wurde.

§ 5 Untersuchungs- und Rügepflicht

Nach Lieferung ist der Kunde verpflichtet, die gelieferte Ware unverzüglich auf Mängel, Vollständigkeit und Übereinstimmung mit den vertraglichen Abreden oder Transportschäden zu untersuchen und Beanstandungen unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Dies gilt auch bei Austausch von Waren, etwa im Falle der Nacherfüllung.

§ 6 Vertragsbeginn

Das Vertragsverhältnis beginnt, soweit nicht anders vereinbart, mit Abschluss des Vertrags, spätestens mit dem Ausliefern oder dem Aufstellen eines Gerätes beim Kunden.

§ 7 Transportleistungen

Transportleistungen werden soweit nicht anders vereinbart kostenpflichtig erbracht. Soweit der Aufstellungsort der zu liefernden Sachen nur unter besonderem Aufwand zu erreichen ist, können wir hierfür Mehrkosten berechnen, soweit dieser Aufwand bei Vertragsschluss nicht bekannt war.

§ 8 Installationsarbeiten

Soweit die Installation oder Inbetriebnahme zu liefernder Gegenstände vereinbart ist, hat der Kunde die besprochenen Voraussetzungen, wie insbesondere Arbeits- und Sicherheitsabstände, die erforderlichen elektrischen Anschlüsse sowie gegebenenfalls erforderliche

bautechnische und sicherheitstechnische Veränderungen auf eigene Kosten herzustellen und die Erreichbarkeit des Aufstellungsortes und die Transportwege zu gewährleisten. Installationsarbeiten sind abgeschlossen, wenn der Funktionsumfang durch einfachen Funktionstest nachgewiesen ist. Bei erfolgreichem Funktionstest hat der Kunde die Ware unverzüglich abzunehmen und schriftlich die Abnahme zu erklären.

§ 9 Kaufverträge

Gegenstand eines Kaufvertrages ist der Kauf und die Übereignung der im Vertrag bezeichneten Produkte (Geräte, Zusatzeinrichtungen, Systeme u. ä.) in der beschriebenen Konfiguration.

Die Verantwortung für die Eignung der Produkte für den vom Kunden beabsichtigten Einsatz liegt beim Kunden.

Software ist soweit nicht anders vereinbart nicht Gegenstand eines Kaufvertrages, sondern wird dem Kunden nach Maßgabe eines gesondert abzuschließenden Software-Lizenzvertrages überlassen.

Bei Kauf aus Miete sind Produkte nicht überholt oder gewartet, sondern werden im bestehenden Zustand übergeben.

§ 10 Softwareentwicklung

Bei einer Beauftragung zur Entwicklung oder Erstellung von Software, Softwarelösungen, Apps etc. stellt uns der Kunde zur Vorbereitung der Programmerstellung und zur Konkretisierung der von uns zu entwickelnden Software ein Pflichtenheft zur Verfügung, das Bestandteil des Vertrages wird. Dies Pflichtenheft ist von beiden Seiten verbindlich abzuzeichnen. Das Pflichtenheft enthält auch Regelungen hinsichtlich Ausführungsfristen und der Abnahme der Software. Die Software wird anhand der Vorgaben aus dem Pflichtenheft entwickelt.

Ergeben sich bei der Funktionsprüfung der Software Mängel oder Fehler, hat der Ersteller das Recht auch zur mehrfachen Nachbesserung.

Dem Kunden wird neben der Software eine einfache Dokumentation übergeben, die die Bedienung des Programms für den Endbenutzer ermöglicht.

Kann eine Ausführungsfrist nicht eingehalten werden, werden wir dies dem Kunden mitteilen.

Anspruch auf Überlassung des Quellcodes existiert nicht. Pflege und Wartung der Software werden mit gesonderten Pflege und Wartungsverträgen vereinbart.

Dem Kunden wird, falls nichts anderes vereinbart, an der erstellten Software ein einfaches, nicht exklusives, nicht übertragbares Recht eingeräumt, die Software in jeder

Wir digitalisieren Unternehmen

www.e-dox.de

Form zu vervielfältigen, zu verbreiten, zu verwerten oder zu nutzen. Ein Weiterverkauf der Software oder sonstige Vermarktung oder Weitergabe bedarf unserer Zustimmung nach Fertigstellung der Softwareerstellung wird die Software zur Durchführung der nach Art, Umfang und Dauer im Pflichtenheft festgelegten Funktionsprüfung in codierter und Eingabe breiter Form auf einem Datenträger oder durch Download zur Verfügung gestellt. Ergibt die Fusionsprüfung, dass die Leistung des Softwareherstellers der Leistungsbeschreibung im Pflichtenheft entspricht, hat der Kunde unverzüglich die Abnahme des Werkes zu erklären.

§ 11 Wartungsverträge

Gegenstand eines Wartungsvertrages sind ausschließlich die im Wartungsvertrag benannten Produkte.

Wartungsarbeiten umfassen Maßnahmen, die dazu dienen, das Produkt in einem betriebsbereiten Zustand zu versetzen (Instandsetzung), oder in einem betriebsbereiten Zustand zu halten (Instandhaltung).

Wartungspauschalen umfassen nur den Austausch von Teilen, die nach ihrer vorgesehenen Lebensdauer verschlissen oder nicht mehr funktionsfähig sind, oder die kurzfristig nicht mehr funktionsfähig sein werden, sowie den Einbau von technischen Änderungen und Verbesserungen, die nach Herstellerangaben vorgesehen sind, sowie, soweit in der Wartungspauschale vereinbart, die Lieferung von Verbrauchsmaterial.

Die Wartungsarbeiten umfassen insbesondere nicht Reparaturen, Ersatzteillieferungen oder erhöhten Wartungsaufwand infolge unsachgemäßer Behandlung der Produkte oder infolge anderer, nicht von uns zu vertretender Umstände wie beispielsweise höhere Gewalt, Diebstahl, Vandalismus, Blitzschlag, Feuer, Wasser, sowie fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten Dritter; oder Arbeiten an den Kundenanlagen außerhalb des Produktes oder Umsetzungen des Produktes auf Wunsch des Mieters. Nicht umfasst von den Wartungsarbeiten sind Schäden infolge unsachgemäßer Behandlung oder bei Verwendung ungeeigneten Verbrauchsmaterials durch den Kunden. Ebenso nicht von der Wartung umfasst sind Reparaturen, die aufgrund von unsachgemäßen Reparaturversuchen des Kunden entstehen oder die den Schaden verschlimmern haben. Erweiterungen bzw. Upgrades der Software oder Firmware der Geräte sind nicht Bestandteil des Wartungsvertrages.

Arbeiten, die gemäß den vorgenannten Bedingungen keine Wartungsarbeiten darstellen, werden gemäß den allgemeinen Preislisten erbracht. Soweit sich während einer begonnenen Wartungsarbeit herausstellt, dass Arbeiten notwendig sind oder werden, die nicht von der Wartungspauschale umfasst sind, werden wir den Kunden darauf hinweisen.

Die Wartungsarbeiten erfolgen soweit nicht anders vereinbart während unserer üblichen Geschäftszeiten. Sie können nach unserer Wahl durch Diagnose und Behebung des Fehlers aufgrund telefonischer Beratung oder durch Nutzung des Internets (E-Mail, Fernwartung), Vor-Ort-Service oder auf sonstige Weise erbracht werden. Verbrauchs- und Verschleißteile werden von uns bereitgestellt und sind vom Kunden zu wechseln, sofern nichts anderes vereinbart ist.

Der Kunde ist verpflichtet, sachgerechte Angaben zum Auftreten einer Störung zu machen und uns bei der

Wartung angemessen zu unterstützen, insbesondere den ungehinderten Zugang zu ermöglichen.

Die e-dox GmbH ist berechtigt, einen A3-Druck wie 2 A4-Drucke sowie einen Druck im Bannerformat (XLS-Druck, 330x660 mm, Länge ≥ 489 mm) wie 3 A4-Drucke zu behandeln und abzurechnen. Darüber hinaus können Scans gemäß der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet werden.

§ 12 Supportverträge

Bei Supportverträgen erhält der Kunde während der Laufzeit des Vertrages Anspruch auf Hotline-Unterstützung bei Installation, Störungsbehebung, Konfiguration und Bedienung der vertragsgegenständlichen Produkte und auf technische Unterstützung bei der Anwendung und Installation der vertragsgegenständlichen Produkte durch die e-dox GmbH zu deren üblichen Geschäftszeiten. Der Support kann dabei auch von Dritten, etwa dem Hersteller einer Software, erbracht werden.

Die Laufzeit des Supportvertrags beginnt, soweit im Auftragsblatt kein abweichendes Datum genannt ist, mit dem Eintreffen bzw. der Erstinstallation der Software beim Kunden und endet mit Ablauf des vereinbarten Zeitraums. Der Vertrag verlängert sich automatisch am Ende jeder Laufzeit um eine weitere Laufzeit von 12 Monaten, wenn er nicht mindestens 6 Monate vor Ende der Laufzeit vom Kunden oder von der e-dox GmbH schriftlich gekündigt wird.

Das Entgelt für den Wartungs- und Supportvertrag wird dem Kunden vorschüssig quartalsweise in Rechnung gestellt. Bei Verzug ist die e-dox GmbH berechtigt, die Supportdienstleistung einzuschränken oder zu verweigern. Bei Erweiterungen des Systems, insbesondere des Zukaufs neuer Funktionen oder weiterer Lizenzen, wird das Entgelt des Wartungs- und Supportvertrags angepasst. Das zusätzliche Entgelt für die Erweiterung wird zunächst anteilig ab Kaufdatum bis zum Ende der aktuellen Laufzeit berechnet.

Während der Laufzeit des Supportvertrages erhält der Kunde Updates und Upgrades der von ihm erworbenen Software-Produkte, sobald sie vom Hersteller generell freigegeben und verfügbar gemacht werden, zum Download zur Verfügung gestellt oder zugesandt. Für die Updates und Upgrades können weitere Kosten und zusätzliche Lizenzentgelte in Rechnung gestellt werden.

Erweiterungen oder Ergänzungen eines Programms werden automatisch Bestandteil dieses Vertrages. Für die gelieferten Updates und Upgrades gelten Nutzungsbedingungen, wie sie für die vom Kunden erworbene Software vereinbart wurden, entsprechend.

Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Fehler und Störungen in nachvollziehbarer Form zu melden. Der Kunde wird den Support im Rahmen des Zumutbaren unterstützen, um von diesem eine qualifizierte Reaktion zu erhalten.

§ 13 Verlängerung bei Dauerverträgen

Dauerverträge, sofern nicht anders vereinbart, verlängern sich automatisch um eine weitere Laufzeit, wenn sie nicht mindestens 6 Monate vor Ende der Laufzeit von einer Partei schriftlich gekündigt werden.

§ 14 Eigentumsvorbehalt

Gelieferte Waren bleiben bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises in unserem Eigentum. Erfolgt die Lieferung zum Zwecke des Weiterverkaufs, ist der Kunde berechtigt, die Vorbehaltsware unter vorheriger Abtretung der Kaufpreisansprüche an uns weiterzuverkaufen.

Veränderungen der Vorbehaltsware sind bis zum vollständigen Eigentumsübergang nur zulässig, wenn wir diese vorher genehmigt und diese mit uns abgesprochen sind. Der Zugriff Dritter auf die Vorbehaltsware, insbesondere auch im Falle der Pfändung oder Beschlagnahme, ist uns unverzüglich anzuzeigen und mitzuteilen. Der Kunde hat die auf die Vorbehaltsware zugreifenden Dritte auf die Tatsache, dass es sich um im Eigentumsvorbehalt stehende Ware handelt, unverzüglich hinzuweisen.

§ 15 Rechnung und Zahlungsbedingungen

Rechnungen sind innerhalb von zehn (10) Tagen ab Rechnungsdatum zu begleichen. Die Rechnungsstellung erfolgt in Euro.

Steuern werden auf den Rechnungen gesondert ausgewiesen. Falls der Auftraggeber von Steuern befreit ist, hat er uns dies mitzuteilen und durch geeignete Unterlagen zu belegen.

§ 16 Verzug

Kommt der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung in Verzug, können wir Verzugszinsen berechnen. Diese betragen gegenüber gewerblichen Kunden mindestens 8 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz. Die Geltendmachung eines höheren Schadens bleibt unberührt.

§ 17 Gewährleistung

Die Gewährleistung richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Rechte des Kunden bei Arglist oder wegen zugesicherter Eigenschaft bleiben unberührt.

Die Gewährleistung geschieht nach unserer Wahl durch Nacherfüllung oder Neulieferung. Bei Verletzung von Rechten Dritter kann die Gewährleistung auch in der Lieferung eines gleichwertigen Produktes bestehen. Die Gewährleistung kann auch durch Einbau oder Nutzung fabrikneuer, aufgearbeiteter oder überholter Produkte erfolgen, soweit dadurch keine Verschlechterung des Zustandes des Geräts eintritt. Es gelten folgende Definitionen: Fabrikneue Produkte können Teile enthalten, die im Werk fachgerecht überarbeitet wurden, um den Spezifikationen neuer Teile zu entsprechen. Aufgearbeitete Produkte sind Produkte, die im Werk überarbeitet wurden, um entsprechend der Produktspezifikation des Herstellers funktionstüchtig zu sein. Überholte Produkte sind überprüfte und soweit notwendig repariert und getestet, dass sie gut funktionieren. Aufgearbeitete Produkte und/oder überholte Produkte sind ausdrücklich als solche bezeichnet.

Nach zweimaligen Scheitern der Nacherfüllung kann der Kunde eine angemessene Frist setzen zur endgültigen Beseitigung des Mangels. In dieser Frist können weitere Nacherfüllungsversuche stattfinden, soweit dies dem

Kunden zumutbar ist. Nach erfolglosem Verstreichen der Frist kann der Kunde die weitere Nacherfüllung ablehnen und nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder Preisminderung geltend machen. Bei der Einführung neuer Software und Anpassungsarbeiten an der EDV Anlage oder des Systems des Kunden gilt, soweit nicht anders vereinbart, ein Zeitraum von drei Monaten, in der es auch wiederholt zu Nachbesserungen kommen kann.

Der Kunde hat keinen Anspruch auf Gewährleistung, wenn das Produkt selbst oder durch Dritte verändert oder mit nicht ausdrücklich zugelassenen Materialien betrieben wurde, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel schon bei Übergabe der Sache vorhanden war.

Stellt sich nach Beginn der Gewährleistungsarbeiten heraus, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, hat der Kunde die geleisteten Aufwendungen gemäß unserer Preisliste zu tragen.

§ 18 Leistungsort

Leistungsort ist soweit nicht anders vereinbart die Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme der Inseln.

§ 19 Kündigung von Verträgen

Im Falle der Kündigung oder sonstigen Beendigung des Vertrages hat der Kunde die Verpflichtung, sämtliche erhaltenen Gegenstände, Unterlagen, Dokumentationen, Verbrauchsmaterialien, Lizenzen und Lizenznachweise etc. zurückzugeben.

§ 20 Außerordentliche Kündigung von Verträgen

Beide Parteien haben das Recht, Verträge aus wichtigen Gründen ohne Einhaltung von Fristen zu kündigen. Als wichtiger Grund gilt insbesondere dauerhafter Zahlungsverzug von mehr als vier Wochen trotz Mahnung in erheblichem Umfang; oder Zahlungsverzug bei Dauerleistungen für zwei aufeinanderfolgende Termine; die Beantragung, Ablehnung oder Eröffnung eines Insolvenzverfahrens und die Abgabe oder Beantragung der eidesstattlichen Versicherung oder die Verletzung wesentlicher anderer Vertragspflichten trotz schriftlicher Abmahnung.

Die gesetzlichen Rechte der Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.

Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch uns wegen Verstößen des Kunden können wir einen pauschalen Schadensersatz in Höhe von 15 % des Kaufpreises geltend machen. Jeder Seite steht dabei das Recht zu, nachzuweisen, dass ein höherer Schaden entstanden ist. Bei Dauerschuldverhältnissen wie Miete können wir im Falle der vom Kunden verschuldeten außerordentlichen Kündigung die ausstehenden Vertragsentgelte bis zum ursprünglichen Vertragsende berechnen.

§ 21 Preisanpassung

Bei Dauerverträgen, insbesondere Miet-, Dienstleistungs-, Support-, Pool- oder Wartungsverträgen, können wir mit einer Frist von drei Monaten das zu zahlende Entgelt für unsere Leistungen ändern, um das Entgelt an sich verändernde Marktbedingungen, erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten, Änderungen der Umsatzsteuer oder der Beschaffungspreise, oder andere wesentliche Kostenstrukturen anzupassen. Dies wird ihm vom Anbieter in diesen Fällen in Textform mitgeteilt.

Bei Preiserhöhungen von mehr als 5 % in den letzten 12 Monaten ist der Kunde berechtigt, einer Preiserhöhung zu widersprechen und das Vertragsverhältnis mit einer Frist von einem Monat zum Eintritt der Preisänderung zu kündigen.

§ 22 Haftung

Unsere Haftung ist wie folgt geregelt. Für grobe Fahrlässigkeit und vorsätzliche Handlungen haften wir unbeschränkt. Ebenso haften wir unbeschränkt bei Verletzung von Leben, Gesundheit oder Körper, oder für abgegebene Garantien oder zugesicherte Eigenschaften oder für Schäden, die auf schweres Organisationsverschulden zurückzuführen sind. Die Haftung nach Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung die Durchführung des Vertrages sinnlos machen (Verletzung von Kardinalpflichten), ist die Haftung ansonsten auf den vertragstypischen zu erwartenden Schaden begrenzt.

Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Die e-dox GmbH haftet im Übrigen bei Datenverlust nur in Höhe der Kosten, die durch das Einspielen einer Datensicherung anfallen, nicht aber für Kosten einer Datenherstellung oder -rekonstruktion.

§ 23 Höhere Gewalt

Eine Haftung erfolgt nicht für (vollständige oder teilweise) Spät- oder Nichterfüllung ihrer Aufgaben oder Pflichten, soweit die Spät- oder Nichterfüllung von der betroffenen Partei wegen höherer Gewalt nicht zu vertreten ist, wie z. B. bei nationalem Notstand, Krieg, Verbotsgesetzgebung, Handelssperre, arbeitsrechtlichen Auseinandersetzungen, Zusammenbruch oder Ausfall externer Telekommunikationssysteme oder Geräte, Versäumnissen oder Unterlassungen bei der Lieferung von Materialien oder der Bereitstellung von Einrichtungen seitens staatlicher Betriebe oder sonstiger Lieferanten, höherer Gewalt, Brand, Terrorismus oder dergleichen.

Soweit als unmittelbare oder mittelbare Folge dieser Unterlassungen oder Versäumnisse eine Aufgabe oder Pflicht aus dem Vertragsverhältnis nicht erfüllt werden kann, setzt die betroffene Partei die andere Partei schriftlich unter Angabe der Gründe hiervon in Kenntnis, wodurch diese Aufgaben und Pflichten für die Dauer der Nichtausführbarkeit ausgesetzt werden. Umgehend nach Beseitigung der Gründe benachrichtigt die Partei, die sich hierauf beruft, die Gegenseite schriftlich von diesem Umstand.

§ 24 Datensicherung

Der Kunde ist verpflichtet, alle zumutbaren Maßnahmen für eine ordnungsgemäße Datensicherung zu ergreifen und diese mit einer wirtschaftlichen Bedeutung der Daten entsprechenden Häufigkeit durchzuführen. Liegt eine solche Datensicherung nicht vor, insbesondere Datensicherungen von Servern, Clonefiles von Multifunktionsgeräten und Backups von Mobilgeräten, hat der Kunde uns vor durchzuführenden Arbeiten darauf hinzuweisen.

§ 25 Aufrechnung, Abtretung und Zurückbehaltungsrecht

Eine Abtretung von Rechten aus mit uns geschlossenen Verträgen bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung

durch uns. Diese Zustimmung wird erteilt, soweit nicht berechnete Interessen entgegenstehen.

Eine Aufrechnung gegen unsere Forderungen mit eigenen Forderungen ist nur möglich mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen.

§ 26 Einsatz von Drittunternehmen

Die Fa. e-dox GmbH kann ihre Leistungen auch durch beauftragte Dritt- und Subunternehmen erbringen.

§ 27 Geheimhaltung

Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Gegenstände (z.B. Software, Unterlagen, Informationen), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse beinhalten oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Die Vertragspartner verwahren und sichern diese Gegenstände so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.

Der Kunde macht die Vertragsgegenstände nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung der ihnen eingeräumten Dienstaufgaben benötigen. Er belehrt diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit der Gegenstände.

§ 28 Datenschutz

Die personenbezogenen Daten des Kunden werden elektronisch gespeichert und verarbeitet. Sie werden zu Werbezwecken genutzt.

Eine Weitergabe an Dritte erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen oder aufgrund besonderer Einwilligung des Kunden.

Der Kunde hat die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes in der jeweils gültigen Fassung einzuhalten. Entsprechende Verpflichtungen sind auch Mitarbeitern, Zulieferern und anderen Personen aufzuerlegen, soweit dies gesetzlich gefordert ist.

Zum Zwecke der Abrechnung der Serviceleistungen, der Verbesserung der Serviceleistungen sowie für Marketinganalysen werden gerätebezogene Service- und Verbrauchsdaten erhoben, erfasst, gespeichert und genutzt und an Xerox übermittelt. Wir nutzen weiter Angebote von Dritten betriebenen Rechenzentren und des Cloud Computing.

§ 29 Schlussbestimmungen

Änderungen, Ergänzungen oder die Aufhebung von Verträgen bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland, mit Ausnahme des UN Kaufrechts. Die Vertragssprache ist Deutsch.

Soweit der Vertragspartner Vollkaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für alle Streitigkeiten aus dem Geschäftsverhältnis das für Chemnitz zuständige Gericht vereinbart.

B. Digitales Druckmanagement

§ 1 Leistungsgegenstand

Digitales Druckmanagement dient der Organisation und Optimierung der Druckinfrastruktur inklusiver angeschlossener Prozesse und integrierter Workflows in Unternehmen und Institutionen. Das Digitale Druckmanagement ersetzt die Leistungen der vormaligen Managed Print Services. Sie umfassen die in der Spezifikation definierten Leistungen, welche im Whitepaper beschrieben sind.

§ 2 Zahlungs- und Rechnungstermine

Das Digitale Druckmanagement wird soweit nicht anders vereinbart in Form einer Servicepauschale und des Einzelverbrauchs abgerechnet.

Die Rechnungsstellung der Servicepauschale erfolgt in vier gleichen Beträgen, die zu Beginn jedes Quartals im Voraus zu entrichten sind.

Es wird keine Gutschrift gewährt, falls die in der Servicepauschale vereinbarte Inklusivleistungen nicht ausgeschöpft werden. Die Abrechnung der zusätzlich in Anspruch genommenen Leistungen erfolgt nach Leistungserbringung.

Zur Durchführung der Abrechnung wird die e-dox GmbH das Tool XDA nutzen. Nach Vereinbarung kann die Übermittlung des Zählerstands gegen weitere Gebühr auch per Web, E-Mail oder Telefon vom Kunden erfolgen. Für nicht angebundene Geräte (keine Installation XDA-Tool) wird eine monatliche Pauschale in Höhe von 15,00 EUR fällig.

Der Zählerstand ist vom Kunden innerhalb von 7 Tagen nach Anforderung an Xerox bzw. die e-dox GmbH zu übermitteln. Falls der Zählerstand nicht oder nicht rechtzeitig übermittelt wird, erstellt die e-dox GmbH die Rechnung aufgrund eines geschätzten Verbrauchswerts, deren Zahlung der Auftraggeber akzeptiert. Als Grundlage für die Schätzung dienen bei Technikereinsätzen gewonnene Informationen und Tonerbestelldaten.

§ 3 Installation

Zur Nutzung des Digitalen Druckmanagements wird die Software „Management Tools“ auf einem Windows Server des Kunden installiert. Der Kunde wird mit der e-dox GmbH die Installation abstimmen und sie oder von ihr beauftragten Personen bei der Installation und Konfiguration der Tools unterstützen, insbesondere durch Bereithalten der notwendigen Passwörter und Serverzugänge.

Der Kunde ist für die Konfiguration der/des Server(s) verantwortlich. Muss die e-dox GmbH zusätzliche Arbeiten erbringen, die über die Installation der Management Tools hinausgehen, insbesondere zur Konfiguration des Servers, Netzwerks oder Drucker, werden diese Arbeiten zusätzlich vergütet gem. der Allgemeinen Preisliste der Fa. e-dox GmbH.

§ 4 Urheberrechtliche Bestimmung zu den Lizenz Xerox Tools

Das Digitale Druckmanagement wird unter Einsatz einer Software der Fa. Xerox erbracht. Xerox gewährt dem Kunden eine nicht-exklusive und nicht übertragbare Lizenz, die es ihm erlaubt, jede Komponente der XDA-Software, die ihm im Rahmen des Vertrags im Lieferland für jedes einzelne Gerät bereitgestellt wird, während der Laufzeit des entsprechenden Vertrags zu nutzen. Der Kunde hat keine weiteren Rechte an der XDA-Software und darf diese Software insbesondere nicht vertreiben, kopieren, ändern, daraus neue Software ableiten, sie dekompile oder zurück entwickeln (außer, dies ist nötig und ausdrücklich gesetzlich erlaubt, um die Software mit anderer unabhängig entwickelter Software kompatibel zu machen) oder anderen erlauben, dieses zu tun. Der Rechtsanspruch auf die XDA-Software und auf alle Urheberrechte und sonstigen geistigen Eigentumsrechte verbleibt jederzeit ausschließlich bei Xerox bzw. bei seinen Lizenzgebern.

Der Kunde anerkennt, dass er die Xerox-Tools mit Ausnahme des Xerox Device Agent (XDA) weder nutzen, darauf zugreifen noch sie betreiben darf.

Die Xerox Tools werden – mit Ausnahme des XDA – ausschließlich durch Xerox oder Bevollmächtigte von Xerox installiert und betrieben. Kunden haben Zugriff auf die von den Xerox-Tools generierten Daten und Berichte (über XRM und XSP). Diese Daten und Berichte sind dann Eigentum des Kunden.

Nach Ablauf oder Kündigung des maßgeblichen Vertrags über das Digitale Druckmanagement, kann Xerox oder ihre autorisierten Bevollmächtigten die Xerox Tools entfernen sowie den Zugriff auf diese entziehen. Der Kunde erkennt an, dass Xerox keine anderen Xerox-Tools außer XDA an den Kunden lizenzieren wird.

Die Xerox-Tools stellen vertrauliche Informationen von Xerox dar und sind zu schützen, es sei denn, diese vertraulichen Informationen waren vor, an oder nach dem Tag der Offenlegung ohne Verschulden des Empfängers frei zugänglich, befanden sich rechtmäßig im Besitz des Empfängers oder eines Dritten ohne Geheimhaltungspflicht, oder wurden vom Kunden, seinen Mitarbeitern oder Bevollmächtigten unabhängig von und ohne Bezugnahme auf die vertraulichen Informationen von Xerox entwickelt.

§ 5 Datenschutzrechtliche Hinweise für die Nutzung des Digitalen Druckmanagements

XDA ermöglicht es der e-dox GmbH, bestimmte Daten, die er oder ein eigens dazu ernannter Dienstleister für die Pflege und Wartung der Geräte oder zum Zwecke der Rechnungslegung, Lagerauffüllung oder Produktverbesserung benötigt, automatisch von den Geräten, auf denen der XDA installiert oder mit denen er verbunden ist, durch elektronische Übertragung an einen sicheren externen Ort zu erfassen. Automatisch übertragene



Daten können u.a. Folgendes umfassen: Daten über Produktregistrierung, Zählerablesung, Versorgungsstand, Gerätekonfiguration und -einstellungen, Softwareversion sowie Fehlercodes. All diese Daten sind auf sicherem Wege, wie von der e-dox GmbH angegeben, zu übertragen. Die Funktion automatische

Datenübertragung wird es der e-dox GmbH nicht ermöglichen, den Inhalt von Kundenunterlagen, die sich auf diesen Geräten oder auf den Datenverwaltungssystemen des Kunden befinden oder durch sie passieren, zu lesen, einzusehen oder herunterzuladen.

C. PAGEPACK-Verträge

§ 1 Regelungsgegenstand

Der Page Pack Vertrag regelt die Erbringung und Bezahlung von Services im Bereich Wartung und Pflege auf der Grundlage vereinbarter Servicepauschalen und Laufleistungen (Druck, Scan, Kopie, Fax, etc.) der Geräte.

Pro Gerät kann nur ein Page Pack Vertrag abgeschlossen werden.

§ 2 Leistungserbringung

Die Wartungs- und Serviceleistungen werden grundsätzlich von der Fa. Xerox erbracht. Wir behalten uns vor, diese Arbeiten selber auszuführen oder durch beauftragte Dritte ausführen zu lassen.

§ 3 Vertragsbeginn

Soweit nicht anders vereinbart, beginnt der Page-Pack Vertrag mit der betriebsfertigen Aufstellung des Xerox-Gerätes beim Kunden.

Nach Ablauf der ursprünglichen Vertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten vor dem jeweiligen Ablauf gekündigt wird.

Der Page Pack Vertrag kann maximal bis zum Ende der Lebensdauer des Geräts verlängert werden, für das er abgeschlossen wurde. Der Hersteller gibt die Lebensdauer der Geräte vor.

§ 4 Abrechnung im Page Pack Vertrag

Der Page Pack Vertrag wird abgerechnet auf Grundlage einer Prognose der Serviceanforderungen und des geschätzten jährlichen Seitenaufkommens (Servicepauschale). Darüber hinausgehender Verbrauch wird als Überhangsvolumen zu einem festgelegten Folgeseitenpreis berechnet.

Der Kunde ist verpflichtet, bei Beginn des Page Pack Vertrages wahrheitsgemäße Angaben über das zu erwartende Nutzungsvolumen anzugeben.

Die Servicepauschale ist von dem Kunden jeweils für drei (3) Monate im Voraus zu entrichten. Die erste Rechnung wird am Tage der Registrierung ausgestellt und enthält neben der Servicepauschale für die ersten drei (3) Monate des Servicejahres auch eine eventuelle Interims-Servicepauschale gem. § 5.

Die Vergütung für zusätzliche Drucke wird in Übereinstimmung mit dem für das gewählte Gerät maßgeblichen

Abrechnungsintervall in Rechnung gestellt. e-dox ist jedoch berechtigt, die Vergütung für nicht mit der Servicepauschale oder der Interims-Servicepauschale abgegoltene Drucke jederzeit auch außerhalb des Abrechnungsintervalls in Rechnung zu stellen.

Die e-dox GmbH ist berechtigt, einen A3-Druck wie 2 A4-Drucke sowie einen Druck im Bannerformat (XLS-Druck, 330x660 mm, Länge ≥ 489 mm) wie 3 A4-Drucke zu behandeln und abzurechnen. Darüber hinaus können Scans gemäß der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet werden.

§ 5 Servicepauschale

Die vom Kunden zu entrichtende Vergütung besteht aus der Servicepauschale und den Beträgen für weiteres Druckvolumen (Folgeseiten).

Die Servicepauschale vergütet die Serviceleistungen für das vereinbarte Druckvolumen oder den Mindestwert der gefertigten Drucke (abhängig von dem jeweiligen Gerätetyp) für den relevanten Abrechnungszeitraum (Servicejahr oder ein anderer in Abhängigkeit von dem Gerätetyp vereinbarter Zeitraum) (Servicepauschale). Die Servicepauschale ist im Voraus bei Fälligkeit zu entrichten.

Die Servicepauschale für eine Interims-Laufzeit beläuft sich pro Tag der Interims-Laufzeit auf 1/30 der vereinbarten monatlichen Servicepauschale (Interims-Servicepauschale) und wird dem Kunden in Rechnung gestellt. Beruht die Servicepauschale auf einer vereinbarten Anzahl von gedruckten Seiten, wird jede zusätzlich gedruckte Seite, die die mit der Servicepauschale oder die Interims-Servicepauschale vereinbarte Anzahl von gedruckten Seiten überschreitet, dem Kunden zusätzlich auf der Basis eines Preises pro gedruckter Seite in Rechnung gestellt. Beruht die Servicepauschale auf einem vereinbarten Mindestwert des mit der Servicepauschale abgedeckten Druckvolumens, wird dem Kunden die Differenz zwischen dem tatsächlichen Wert des Druckvolumens unter Berücksichtigung des Ergebnis der Messgeräte und dem mit der Servicepauschale oder der Interims-Servicepauschale abgedeckten Druckvolumens zusätzlich in Rechnung gestellt.

Wird das mit der Servicepauschale bzw. der Interims-Servicepauschale abgegoltene Druckvolumen nicht in Anspruch genommen, erfolgt keine Gutschrift.

§ 6 Umfang der Leistungen

Die Leistung des Page Pack Vertrags umfasst Vor-Ort Serviceleistungen, Wartungsarbeiten und die Lieferung von Tonerverbrauchsmaterialien.

Die Kosten für zusätzliche Serviceleistungen werden zu den jeweils gültigen Tarifen auf Zeit- und Materialkostenbasis in Rechnung gestellt.

Nicht umfasst sind die Lieferungen sonstiger Verbrauchsmaterialien, insbesondere soweit sie im Benutzerhandbuch des Geräts ausgenommen sind, z. B. Papier, Folien, Heftklammern etc.

§ 7 Pflichten des Kunden

Der Kunde hat die Voraussetzungen zu schaffen, die für ein effizientes und störungsfreies Erbringen der Serviceleistung erforderlich sind. Er ermöglicht Xerox und der e-dox GmbH die Benutzung seiner Einrichtungen oder Geräte, sofern dies zur Erbringung der Serviceleistung im Rahmen dieses Vertrags notwendig ist, und stellt den Zugang zu den betreffenden Geräten sicher.

§ 8 Preisanpassung und Rabatte

Zwischen dem Kunden und e-dox GmbH besteht Einigkeit darüber, dass sich die Servicepauschale sowie die Vergütung für zusätzliche Drucke, die mit der Servicepauschale nicht abgegolten sind, am Beginn des zweiten Servicejahres und sodann folgend am Beginn jedes weiteren Servicejahres um jeweils 5% erhöhen.

Sollte die e-dox GmbH zu Beginn eines Servicejahres auf die Geltendmachung der 5%-igen Preiserhöhung ganz oder teilweise verzichten, geschieht dies ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und begründet keinen Anspruch des Kunden auf niedrigere Preisanpassungen zu Beginn der folgenden Servicejahre.

§ 9 Servicegebiet

Der Service im Rahmen des Page Pack Vertrages wird in Deutschland erbracht.

§ 10 Bereitstellung von Verbrauchsmaterialien

Dieser Servicevertrag umfasst die Bereitstellung von Verbrauchsmaterialien, vorausgesetzt, die Maschine wird innerhalb der Gerätespezifikation (insbesondere innerhalb des vom Hersteller vorgegebenen durchschnittlichen Druckvolumens pro Monat) betrieben. Xerox bzw. die e-dox GmbH wird den Verbrauch von Verbrauchsmaterial durch den Kunden mit den Zählerständen abgleichen, die vom Kunden, Vorrichtungen zur Zählerstandserfassung oder einem Techniker vor Ort erfasst werden.

Sollte der Kunde in Zahlungsverzug geraten, sind wir berechtigt, Bestellungen von Verbrauchsmaterialien nicht auszuführen.

Die Bestellung von Verbrauchsmaterialien durch den Kunden erfolgt über die Web Applikation zur Bestellung von Verbrauchsmaterialien; es sind jedoch nach

Absprache auch andere kostenpflichtige Bestellmöglichkeiten verfügbar.

Verbrauchsmaterial wird ausschließlich an die Adresse des Kunden geliefert, unter der das Gerät registriert ist. Sofern der Kunde die Auslieferung von Verbrauchsmaterialien an eine andere Adresse wünscht, bedarf dies der vorherigen Zustimmung von Xerox sowie der e-dox GmbH.

Mit Ausnahme von Kunden, bei denen eine Vorrichtung zur Zählerstandserfassung in Betrieb ist, ist der Kunde bei jeder Bestellung von Verbrauchsmaterial verpflichtet, den genauen Zählerstand in Übereinstimmung mit den Vorgaben von Xerox für die Zählerstandserfassung und unter Angabe der Seriennummer des Geräts, für das dieser Servicevertrag abgeschlossen ist, mitzuteilen. Xerox bzw. die e-dox GmbH wird Verbrauchsmaterial nur unter der Voraussetzung liefern, dass zum Zeitpunkt der Bestellung der Zählerstand übermittelt wurde. Xerox behält sich vor, die Typen der erforderlichen Zählerstände zu ändern oder zu ergänzen.

Im Rahmen dieses Servicevertrages ausgelieferte Verbrauchsmaterialien verbleiben im Eigentum von Xerox, bis sie in dem Gerät eingesetzt werden. Xerox behält sich vor, Verbrauchsmaterialien - insbesondere vom Kunden auswechselbare Verbrauchsmaterialien - zu liefern, die überholt oder wieder aufgefüllt wurden und in ihrer Funktionsweise neuen Verbrauchsmaterialien entsprechen.

Xerox bzw. die e-dox GmbH wird Verbrauchsmaterialien entsprechend dem Nutzungsverhalten des Kunden, das Xerox bzw. die e-dox GmbH nach eigenem Ermessen ermittelt, ausliefern. Wenn der Verbrauch an Verbrauchsmaterialien auf eine übermäßige Nutzung durch den Kunden hinweist, die über das hinausgeht, was Xerox bzw. die e-dox GmbH als Seitenvolumen für das Drucken oder Kopieren erwartet hat, sind Verhandlungen über eine annehmbare Lösung für beide Parteien aufzunehmen. Wir behalten uns in diesem Falle das Recht vor, die vereinbarte Vergütung zu erhöhen, Serviceleistungen auszusetzen oder den Servicevertrag außerordentlich zu kündigen.

Im Rahmen dieses Servicevertrages ausgelieferte Verbrauchsmaterialien dürfen ausschließlich für das Gerät verwendet werden, auf das sich dieser Servicevertrag bezieht. Verbrauchsmaterialien, die nicht für das Gerät bestellt worden sind, auf das sich dieser Servicevertrag bezieht, können gesondert in Rechnung gestellt werden. Sonstige aus diesem Vertrag zustehende Rechte bleiben hiervon unberührt.

Geliefertes Verbrauchsmaterial bleibt im Eigentum von Xerox. Die Veräußerung oder Weitergabe an Dritte durch den Kunden ist untersagt. Überschüssiges oder nicht verbrauchtes Verbrauchsmaterial ist an Xerox zurückzusenden. Xerox ist berechtigt, nicht zurückgegebenes Verbrauchsmaterial zu den jeweils gültigen Preisen in Rechnung zu stellen.

§ 11 Servicelevel

Xerox wird während der üblichen Bürozeiten (Samstage, Sonn- und Feiertage ausgenommen) fehlerhafte Geräte reparieren oder - nach Wahl von Xerox - Ersatz für das fehlerhafte Teil zur Verfügung stellen. Xerox verpflichtet sich, Serviceleistungen nachzubessern, die nicht fach- und sachgerecht ausgeführt wurden, sofern der Kunde die nicht sach- und fachgerechte Ausführung der Serviceleistungen vorbehaltlich vorrangiger gesetzlicher Bestimmungen innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erbringung der Serviceleistungen gegenüber Xerox anzeigt.

Der Kunde hat Xerox die Erlaubnis für den Zugang zu den betreffenden Geräten zu gewähren, sobald ein Service erforderlich ist, und im erforderlichen Umfang für die effiziente und unterbrechungsfreie Durchführung des Service mit Xerox zusammenzuarbeiten. Ggf. wird der Kunde die Erlaubnis für die Benutzung von Anlagen oder Einrichtungen des Kunden durch Xerox erteilen, soweit dies für die Durchführungen der Serviceleistungen erforderlich ist.

Bei der Wartung des Gerätes kann Xerox neue oder neuwertige Teile von Baugruppen für eine gleiche oder verbesserte Qualität verwenden. Alle nicht funktionierenden Teile oder Baugruppen gehen in das Eigentum von Xerox über. Xerox ist berechtigt, die Rückgabe dieser Teile zu verlangen. Der Rückgabeprozess erfolgt nach dem jeweils aktuellen Xerox-Verfahren. Xerox bzw. die e-dox GmbH behält sich das Recht vor, nicht zurückgegebene Teile in Rechnung zu stellen.

§ 12 Technischer Support und Ferndiagnose

Im Falle des Supports ist der Kunde verpflichtet, zuerst die Supportmaterialien, die mit dem Gerät geliefert wurden, die Gerätediagnostik, die Online-Informationen und den E-Mail-Support zu nutzen. Bleiben diese Maßnahmen erfolglos, hat der Kunde zur Inanspruchnahme der Serviceleistungen die Mitarbeiter des telefonischen Supports oder die autorisierten Servicefachkräfte von Xerox bzw. der e-dox GmbH hiervon zu benachrichtigen. Der Kunde hat die Telefonsupport-Mitarbeiter bei der Lösung des Problems in angemessener Weise zu unterstützen. Diese Zusammenarbeit kann auch den Austausch von Verbrauchsmaterialien durch den Kunden oder die Durchführung von anderen Maßnahmen unter Anleitung des Telefonsupports enthalten.

Bietet das Gerät Funktionen, die eine Ferndiagnose und -behebung der Geräteprobleme durch Xerox bzw. die e-dox GmbH ermöglichen, kann in bestimmten Fällen Internet-Zugang zum Kundengerät verlangen, um den Prozess der Fehlerbehebung zu unterstützen. Xerox bzw. die e-dox GmbH verpflichtet sich, den Prozess der Fehlerbehebung nur mit Zustimmung und in Zusammenarbeit mit dem Kunden durchzuführen.

Wenn Servicedienstleistungen per Fernzugriff erfolglos bleiben, erfolgt der Kundenservice an der Gerätehardware zur Problembehebung vor Ort. Kooperiert der

Kunde jedoch nicht bei der Erbringung der Servicedienstleistungen per Fernzugriff mit Xerox bzw. der e-dox GmbH und hätte die Problemlösung per Fernzugriff erfolgen können, behalten wir uns das Recht vor, dem Kunden die zum maßgeblichen Zeitpunkt aktuellen Kosten für einen Vor-Ort-Kundenservice, den der Kunde zur Behebung des Problems anfordert, in Rechnung zu stellen.

Software-Support wird telefonisch und über Online-Supporttools erbracht und erstreckt sich nur auf die im Gerät und in den Anwendungen implementierte Xerox-Software. Darüber hinausgehender Software-Support ist kein Bestandteil dieses Servicevertrages.

§ 13 Firmware Updates

Firmware Updates dienen der Optimierung der Leistung des Gerätes und werden von Xerox nach eigenem Ermessen im Rahmen dieses Servicevertrages zur Verfügung gestellt. Xerox wird Firmware Updates nur für Software und Firmware liefern, die auf dem neuesten oder vorletzten Stand ist. Falls das Gerät dazu geeignet ist, die Firmware Updates per Fernzugriff zu implementieren, kann Xerox bzw. die e-dox GmbH den Kunden bitten, den Fernzugriff zu gestatten, um die Implementierung der Firmware Updates zu unterstützen. Xerox bzw. die e-dox GmbH verpflichtet sich, den Implementierungsprozess per Fernzugriff nur mit Zustimmung und Unterstützung des Kunden durchzuführen. Außerordentliche Implementierungen werden gemäß der gültigen Preisliste der e-dox GmbH abgerechnet.

§ 14 Einschränkungen und nicht umfasste Leistungen

Xerox bzw. die e-dox GmbH ist im Rahmen dieses Servicevertrages nicht verpflichtet:

- a) Schäden zu beheben, die darauf zurückzuführen sind, dass andere Personen als Vertreter von Xerox versucht haben, das Gerät zu reparieren oder zu warten, soweit sie nicht von einem Vertreter von Xerox dazu angewiesen wurden;
- b) Schäden, Funktionsstörungen oder Leistungsminderungen (Leistungsprobleme) zu beheben, die auf unsachgemäße Benutzung, falsche Installation oder Anschluss an nicht kompatible Geräte oder Speicherelemente zurückzuführen sind, es sei denn, sie sind von Xerox verursacht worden;
- c) Support für Anwendersoftware von anderen Herstellern als Xerox zur Verfügung zu stellen oder Service im Zusammenhang mit Anwendungen oder implementierter Software von anderen Herstellern als Xerox zu leisten;
- d) Support oder Service für Software, einschließlich von Xerox-Anwendungen oder embedded Xerox-Software, zu leisten, sofern es sich nicht um zu dem Gerät gehörende Standard-Software handelt;
- e) Leistungsprobleme zu beheben, die auf die Verwendung von Betriebsstoffen oder Verbrauchsmaterialien von anderen Herstellern als Xerox oder auf die Verwendung von Betriebsstoffen von Xerox, die für diese

bestimmte Geräte nicht spezifiziert sind, zurückzuführen sind;

f) dem Kunden obliegende Wartungs- oder Reinigungsarbeiten auszuführen oder Leistungsprobleme zu beheben, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde die in den veröffentlichten Produktunterlagen vorgeschriebenen Wartungs- und Reinigungsarbeiten nicht durchgeführt hat;

g) Leistungsprobleme zu beheben, die darauf zurückzuführen sind, dass das Gerät in einer Umgebung verwendet wird, die den in der Bedienungsanleitung angegebenen Betriebsspezifikationen nicht entspricht;

h) Leistungsprobleme infolge einer Standortverlagerung des Gerätes zu beheben, soweit die Schäden darauf zurückzuführen sind, dass die in der Bedienungsanleitung vorgeschriebenen Transportrichtlinien nicht eingehalten wurden;

i) Zubehör von anderen Herstellern als Xerox zu reparieren;

j) Geräte zu warten, deren Lebensdauer, soweit eine solche angegeben wird, überschritten wurde;

k) Leistungsprobleme zu beheben, die auf die Lackierung oder Nachbearbeitung eines Gerätes zu dekorativen Zwecken zurückzuführen sind oder

l) dem Kunden obliegende Wartungs- und Reinigungsarbeiten, die in der Bedienungsanleitung als vom Kunden durchzuführende Wartungs- und Reinigungsarbeiten gekennzeichnet sind, durchzuführen.

Jegliche in dieser Klausel angegebenen Serviceleistungen, die auf Wunsch des Kunden erbracht werden, werden dem Kunden durch Xerox bzw. der e-dox GmbH gesondert auf „Time and Material-Basis“ in Rechnung gestellt.

Dieser Servicevertrag umfasst nicht die Zurverfügungstellung von Software- einschließlich Firmware, Software-Verbesserungen oder Software-Upgrades, wobei diese jedoch bei Erscheinen separat zu den jeweils geltenden Preisen von der e-dox GmbH erworben werden können.

§ 15 Gebrauchtgeräte

Bezieht sich dieser Servicevertrag auf ein Gebrauchtgerät, kann Xerox bzw. die e-dox GmbH vor Aktivierung des Servicevertrages eine Wartungsvorprüfung verlangen, die zu den aktuellen „Time and Material-Sätzen“ berechnet wird. Der Kunde stellt sicher, dass Xerox Zugang zu dem entsprechenden Gerät erhält, um die Wartungsvorprüfung durchzuführen. Wartungsvorprüfungen werden nicht in den Räumlichkeiten des Kunden durchgeführt.

Mit Ausnahme von Geräten, für die bereits eine Xerox-Servicevereinbarung besteht, können Serviceverträge nur für Geräte abgeschlossen werden, wenn alle vorhandenen Mängel des Gerätes vor Abschluss des Servicevertrages beseitigt werden. Der Kunde ist verpflichtet, alle bestehenden Mängel des Gerätes vor Abschluss eines Servicevertrages anzugeben. Die Beseitigung der vor Abschluss des Servicevertrages vorhandenen Mängel

erfolgt durch Xerox entsprechend den Vorgaben von Xerox und wird zu den aktuellen „Time and Material-Sätzen“ berechnet.

Der Kunde muss diesen Servicevertrag spätestens achtundvierzig (48) Stunden nach Installation des betreffenden Gerätes in den Geschäftsräumen des Kunden abschließen.

§ 16 Installation und Umsetzung von Geräten

Die Geräteinstallation ist kein Bestandteil dieses Servicevertrages. Auf Anfrage des Kunden überwacht die e-dox GmbH die Umsetzung des Gerätes, einschließlich Deinstallation, Verpacken, Auspacken und Neuinstallation, oder die Ausführung dazugehöriger Leistungen auf Grundlage der gültigen Preisliste.

§ 17 Fernzugriff (Remote Access)

Soweit dies zur Erbringung der Serviceleistungen Fernzugriff erforderlich ist, akzeptiert der Kunde Folgendes:

a) Während der Vertragslaufzeit werden die Daten über das Netzwerk des Kunden durch Xerox oder deren Erfüllungsgehilfen per automatischer elektronischer Übertragung vom Gerät abgerufen oder an das Gerät des Kunden übermittelt;

b) Zu den vom Kunden übermittelten Daten zählen ggf. die Geräteregistrierung, Zählerstände, Nutzungsgrad, Gerätekonfiguration und Einstellungen, Softwareversion und Problem-/Fehlercode;

c) Daten sind an einen sicheren externen Standort in sicherer Weise zu übermitteln;

d) Über die Zugangsmöglichkeit kann Xerox und deren Erfüllungsgehilfen nicht die Dokumente des Kunden, die sich auf dem Gerät befinden oder es durchlaufen, oder die Informationsmanagementsysteme des Kunden lesen, ansehen oder herunterladen;

e) Xerox und deren Erfüllungsgehilfen rufen keine arbeitsbezogenen Daten ab, sofern sie nicht zur Lösung eines Problems erforderlich sind, und sollten sie doch benötigt werden, dann nur mit Zustimmung des Kunden;

f) Der Kunde kann aufgefordert werden, vor der Datenübertragung an das Gerät neue oder zusätzliche Bedingungen zu akzeptieren;

g) Der Kunde kooperiert mit Xerox und der e-dox GmbH und unterstützt diese dabei, Fernzugriff auf Daten aufrecht zu halten, ohne dass dabei Kosten entstehen.

§ 18 Zählerstandserfassung

Sofern das Gerät die Anwendung automatischer Zählerstandserfassung unterstützt, erteilt der Kunde die Erlaubnis, dass die Vorrichtung zur automatischen Zählerstandserfassung in den Räumlichkeiten des Kunden, wie von Xerox vorgeschrieben, installiert wird und jederzeit betriebsbereit ist. Verletzt der Kunde diese Pflicht schuldhaft, kann Xerox oder e-dox Schadenersatz verlangen.

Wenn das Gerät die Anwendung automatischer Zählerstandserfassung nicht unterstützt oder wenn die automatische Zählerstandserfassung gestört ist, sind die Zählerstände vom Kunden über ein von e-dox oder Xerox angegebenes System an Xerox zu übermitteln. Der Kunde hat die Zählerstände in einem Zeitfenster von elf (11) Arbeitstagen vor dem Stichtag der Rechnungsstellung bis zum fünften (5.) Arbeitstag nach dem Stichtag für die Rechnungsstellung (Meldezeitraum für Zählerstände) zu ermitteln und an Xerox bzw. die e-dox GmbH zu übermitteln.

Sofern die e-dox GmbH berechtigt ist, zusätzlich zu vergütende Drucke gegenüber dem Kunden in Rechnung zu stellen, geschieht dies auf Grundlage der Zählerstandsmeldungen, die innerhalb des Meldezeitraums für Zählerstände über die Vorrichtung zur automatischen Zählerstandserfassung oder durch den Kunden übermittelt werden. Erhält Xerox bzw. die e-dox GmbH weder über die automatische Zählerstandserfassung noch über den Kunden Zählerstandsmeldungen, sind diese berechtigt, der Abrechnung verfügbare Zählerstände zugrunde zu legen, die vom Kunden oder einem Servicetechniker innerhalb des Meldezeitraums für Zählerstände ermittelt und bekannt gegeben worden sind.

Werden keine Zählerstandsdaten übermittelt, wird eine Rechnung auf Basis von geschätzten Zählerständen erstellt. Der Kunde ist verpflichtet, diese Rechnung auszugleichen, es sei denn, er weist nach, dass die geschätzten Zählerstände zu hoch angesetzt sind. In diesem Fall sind die tatsächlich von dem Kunden nachgewiesenen Zählerstände zugrunde zu legen.

Im Rahmen der Zero-Commitment PagePack-Option (soweit für das Gerät verfügbar) kann Xerox bzw. die e-dox GmbH, sofern der Kunde seine Verpflichtungen nicht einhält,

a) diesen Servicevertrag unter Berücksichtigung von § 314 BGB mit sofortiger Wirkung kündigen; oder

b) von dem Kunden den Abschluss eines geänderten Servicevertrages mit einem Mindestdruckvolumen verlangen.

Für den Fall, dass Xerox bzw. die e-dox GmbH Probleme bei der Installation oder der Anbindung der Vorrichtung zur automatischen Zählerstandserfassung bei dem Kunden bemerkt, behält sich Xerox bzw. die e-dox GmbH das Recht vor, mit dem Kunden Kontakt aufzunehmen um sicherzustellen, dass die Vorrichtung zur Zählerstandserfassung installiert wird bzw. ihre Funktionsfähigkeit wieder hergestellt wird.

Bei Geräten mit einem Initialisierungs-Kit, der spezielle, gestufte Abrechnungspläne beinhaltet, wird die Konfiguration für die Laufzeit des Servicevertrages zum Zeitpunkt der ersten Installation des Gerätes festgelegt (feste Abrechnungs-Konfiguration). Hierfür wird eine Servicepauschale in Abhängigkeit von der festen Abrechnungs-Konfiguration mit dem Kunden vereinbart.

Geräte mit einer festen Abrechnungs-Konfiguration ermitteln die Anzahl der Color-Pixel pro gedruckter Seite und zeichnen den Verbrauch über einen integrierten Pixelzähler auf. Der Kunde erkennt die ermittelte Anzahl der Color-Pixel und das Aufzeichnungsergebnis, mit denen die entsprechende Anzahl der Color-Pixel pro gedruckter Seite aufgezeichnet wird, an.

§ 19 Insolvenz

Für den Fall, dass der Auftragnehmer Insolvenz anmeldet, ein Liquidationsverfahren einleitet oder ein Insolvenzverwalter für den Auftragnehmer bestellt wird, geht der Page Pack Vertrag mit allen Rechten und Pflichten seitens des Auftragnehmers auf die Xerox über. Der Kunde stimmt dieser Übertragung bereits jetzt zu.

D. Poolvereinbarung

§ 1 Regelungsgegenstand

Die Poolvereinbarung dient der vereinheitlichten Abrechnung verschiedener beim Kunden vorhandener Produkte und Geräte.

Die Wartungs- und Supportkonditionen, sowie Konditionen für das Volumen der jeweiligen Geräten sind unabhängig von dieser Poolvereinbarung in den Wartungs- oder Mietverträgen der einzelnen Geräte oder der Bulkvereinbarung nach Anlage 3 geregelt. Diese Verträge bleiben von der Poolvereinbarung unberührt.

§ 2 Vertragsgegenstand

Geräte können nur unter einheitlicher Rechnungsanschrift zu einem Pool zusammengefasst werden.

Änderungen der im Pool geführten Produkte und Geräte sind mit der e-dox GmbH abzustimmen und schriftlich in der Anlage 1 zu erfassen. Neuaufnahmen eines Geräts in einen bestehenden Pool können nur zum 01. eines Kalendermonats erfolgen. Die Aufnahme des Geräts in den Pool lässt die Regelungen der jeweiligen einzelvertraglichen Regelung (Wartungsvertrag, Mietvertrag, Bulkvereinbarung, oder sonstige Nutzungsvereinbarung) unberührt. Insbesondere auch hinsichtlich der vereinbarten Vertragslaufzeit.

Die Berechnung der anteiligen Wartungspauschale bis zur nächsten Abrechnungsperiode erfolgt vorschüssig.

§ 3 Laufzeit

Die Poolvereinbarung beginnt, soweit nicht anders vereinbart, mit der Zeichnung dieser Vereinbarung und läuft auf unbestimmte Zeit.

§ 4 Preisanpassungen

Bei Dauerverträgen, insbesondere Miet-, Dienstleistungs-, Support-, Pool- oder Wartungsverträgen, können wir mit einer Frist von drei Monaten das zu zahlende Entgelt für unsere Leistungen ändern, um das Entgelt an sich verändernde Marktbedingungen, erheblichen Veränderungen in den Beschaffungskosten, Änderungen der Umsatzsteuer oder der Beschaffungspreise, oder andere wesentliche Kostenstrukturen anzupassen. Dies wird ihm vom Anbieter in diesen Fällen in Textform mitgeteilt.

Bei Preiserhöhungen von mehr als 5 % in den letzten 12 Monaten ist der Kunde berechtigt, einer Preiserhöhung zu widersprechen und das Vertragsverhältnis mit einer Frist von einem Monat zum Eintritt der Preisänderung zu kündigen.

§ 5 Wirkung der Aufnahme in den Pool, Abrechnung

Je Pool wird eine Servicepauschale und ein einheitlicher Preis „Folgesseite Schwarz/Weiß“ und „Folgesseite Farbe“ vereinbart. Die Preise je Seite sind in Anlage 2 festgelegt. Mit Beginn dieser Poolvereinbarung verlieren die vereinbarten Seitenpreise der Einzelverträge ihre Gültigkeit.

Für die zu einem Abrechnungspool gehörenden Geräte gelten einheitlich dieselben Rechnungstermine.

§ 6 Rechnungstermine

Die Rechnungsstellung erfolgt, soweit nicht anders vereinbart, vorläufig in Form von vierteljährlicher Abrechnung im Voraus.

Wartungspauschalen werden, soweit nicht anders vereinbart, in den Monaten Januar, April, Juli und Oktober abgerechnet.

Abschließende Druck- und Kopienabrechnungen erfolgen quartalsweise nachträglich auf der Basis der mit Software ausgewerteten Zählerstände, ersatzweise auf Grundlage der vom Mieter gemeldeten Zählerstände.

Wenn zum Abrechnungstermin keine Zählerstände aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, vorliegen oder ausgewertet werden können und keine Zählerstandsmeldungen vorliegt, erfolgt eine vorläufige Abrechnung wahlweise nach dem anlässlich des letzten Servicebesuches an der jeweiligen Maschine abgelesenen Zählerstand oder nach Schätzung des Verbrauchs.

§ 7 Auflösung des Pools

Der Pool endet mit Kündigung durch eine der Parteien oder automatisch bei Entnahme des vorletzten Gerätes aus dem Pool.

Bei Auflösung eines Pools erfolgt die abschließende Abrechnung mit der nächstfolgenden Rechnungsstellung.

§ 8 Ergänzende Bestimmungen

Im Übrigen gelten für alle Multifunktionskopierer und Drucker die Bestimmungen des Page Pack Vertrages.

Anlage: Dienstleistungskatalog/Preisliste

Allgemeine Sätze

Artikel	Beschreibung	15 Minuten*	Stunde*	Tag (8 Std.)*
DL.Hotline	Support-Hotline	17,50 €	70,00 €	560,00 €
DL.VID	Vertriebsinnendienst & Verwaltung	17,50 €	70,00 €	560,00 €
DL.Technik_HW	Technik - Hardware	23,75 €	95,00 €	760,00 €
DL.Technik_SW	Systemtechnik Software	27,50 €	110,00 €	880,00 €
DL.Consulting	Consulting	entfällt	entfällt	960,00 €
DL.BusinessD	Business Development	entfällt	entfällt	1.200,00 €

Hardware

Artikel	Beschreibung	Einheit	Preis*
DL.Technik_HW	Vorinstallation A4/A3 System	Stunde	95,00 €
DL.Technik_HW	Abbau A4/A3 System	Stunde	95,00 €
DL.Technik_HW	Nachrüstung Optionen	Stunde	95,00 €
DL.Technik_SW	Netzwerkinstallation Hardware	Stunde	110,00 €
DL.Technik_SW	Workflowintegration Hardware	Stunde	110,00 €
DL.Technik_SW	Installation Schnittstellensoftware Hardware	Stunde	110,00 €
DL.Technik_SW	Installation Fleet Management Software	Stunde	110,00 €
DL.DLöschung_HDD	Datenlöschung inkl. HDD nach Sicherheitsstandards (BSI, US)	System	120,00 €
DL.DLöschung	Datenlöschung exkl. HDD (Einstellungen, Protokolle, Adressbücher, etc.)	System	60,00 €
DL.Ausbau_HDD	Ausbau HDD (Übergabe an Kunde)	System	270,00 €

Software

Artikel	Beschreibung	Einheit	Preis*
DL.Technik_SW	Installation und Anpassung Scanserver	Stunde	110,00 €
DL.Technik_SW	Installation und Anpassung Outputmanagement- und Authentifizierungslösungen	Stunde	110,00 €
DL.Technik_SW	MFP-App-Erstellung und -Konfiguration	Stunde	110,00 €
DL.Technik_SW	Installation und Konfiguration DMS	Stunde	110,00 €
DL.Technik_SW	Installation und Konfiguration Content Management	Stunde	110,00 €

Beratung

Artikel	Beschreibung	Einheit	Preis*
DL.Consulting	Consultingsatz	Tag	960,00 €
DL.BusinessD	Business Developmentsatz	Tag	1.200,00 €
DL.BusinessD	Digital Strategie	Tag	1.200,00 €
DL.BusinessD	Digital Assessment	Tag	1.200,00 €

Schulungen

Artikel	Beschreibung	Einheit	Preis*
DL.Technik_HW	Einweisung MFP	Stunde	95,00 €
DL.Solution_Schulung	Anwender & Administratoren Schulung Solutions (max. 3 Pers.)	Tag	1.200,00 €

Logistik-Dienstleistungen

Artikel	Beschreibung	Einheit	Preis*
Transport MC	Kosten für Antransport	nach Aufwand	individuelle Anfrage
DL.UMS_A4 intern	Geräteumzug A4 - innerhalb des Gebäudes	pro Gerät	60,00 €
DL.UMS_A3 intern	Geräteumzug A3 - innerhalb des Gebäudes	pro Gerät	150,00 €
DL.UMS	Geräteumzug - außerhalb des Gebäudes	nach Aufwand	individuelle Anfrage
DL.Fixtermin	Fester Tagetermin (Zeitfenster < 4 Stunden)	pauschal	50,00 €
DL.Technik_HW	Wartezeit vor Ort	pro Person und Stunde	95,00 €
DL.Einlagerung	Einlagerungsgebühr	pro kg	1,00 €
DL.Lager	Lagerungskosten	pro Monat und Stellplatz	20,00 €
DL.AGE_A4	Entsorgung A4-System	pauschal	45,00 €
DL.AGE_A3	Entsorgung A3-System	pauschal	90,00 €

Administrative Leistungen

Artikel	Beschreibung	Einheit	Preis*
DL.KD_Änderung	Änderung Kundenstammdaten (nach Umzug)	pauschal	30,00 €
DL.GD_Änderung	Änderung Stellplatz Mietobjekt	Gerät	8,00 €
DL.BuHa_Änderung	Änderung Abrechnungsmodalität	pauschal	60,00 €
DL.SEPA	kein SEPA-Bankeinzug	pro Vorgang	15,00 €
DL.RV	Rechnungsversand per Post	pro Vorgang	0,00 €
DL.ZST_manuell	manuelle Zählerstandserfassung	Monat und Gerät	15,00 €
DL.KST_bis 50	Individuelle Kostenstellenabrechnung (bis 50)	Quartal	150,00 €
DL.KST_ab 51	Individuelle Kostenstellenabrechnung (51-500)	Quartal	250,00 €

Sonstige Leistungen

Artikel	Beschreibung	Einheit	Preis*
DL.Aufschlag	Stundensatz außerhalb der Geschäftszeiten (Mo-Fr: 6-8 Uhr u. 18-21 Uhr)	Stunde	Aufschlag 25 %
DL.Aufschlag_Sa	Stundensatz Samstag	Stunde	Aufschlag 100 %
DL.Aufschlag_So	Stundensatz Sonntag	Stunde	Aufschlag 150 %
DL.Aufschlag_Nacht	Stundensatz Nachtarbeit	Stunde	Aufschlag 100 %
DL.Anfahrt	Anfahrt pauschal Stadtgebiet (Chemnitz, Dresden, Plauen)	pauschal	25,00 €
DL.Anfahrt_Technik_km	Anfahrt Digital Techniker/Analyst	Kilometer	0,55 €
DL.Anfahrt_BusinessD_km	Anfahrt Consultant/Business Development	Kilometer	0,70 €

* Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.