interflex
UPGRADES YOUR WORK

Allgemeinen Vertragsbestimmungen für Servicedienstleistungen einschließlich Pflege, Wartung und Support (Service AGB) der Interflex Datensysteme GmbH

1. Geltungsbereich, Gegenstand und Umfang

1.1. Die Interflex Datensysteme GmbH (nachfolgend „**Interflex**“ genannt) erbringt nach Maßgabe eines abgeschlossenen Servicevertrages bzw. spezifisches Service-Level-Agreement (nachfolgend SLA-Paket genannt) und dieser Allgemeinen Vertragsbestimmungen für Servicedienstleistungen einschließlich Pflege, Wartung und Support (nachfolgend „**Service AGB**“) für die in den Konfigurationsblättern und/oder Leistungsscheinen aufgeführten Systeme des Kunden, bestehend aus Hardware-Produkten einschließlich Firmware (nachfolgend „**Hardware**“ genannt) und Software-Produkten (nachfolgend „**Software**“ genannt), die in der Leistungsbeschreibung gemäß Anlage jeweils im Einzelnen spezifizierten Pflege-, Wartungs- bzw. Supportleistungen (nachfolgend „**Serviceleistungen**“ oder „**Service**“ genannt). SLA-Pakete, Leistungsbeschreibungen und Konfigurationsblätter, Leistungsscheine sowie diese Service AGB sind wesentliche Vertragsbestandteile des Servicevertrages (insgesamt als Servicevertrag bezeichnet).

1.2. Diese Service AGB gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne von § 14 BGB, sofern sie den Vertrag in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit schließen, sowie gegenüber juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichem Sondervermögen im Sinne von § 310 Abs. 1 BGB. Ergänzend können die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“ genannt) von Interflex zur Anwendung kommen. Sollten sich Bestimmungen des Servicevertrages bzw. von SLA-Paketen, der Konfigurationsblätter / Leistungsscheine, der Leistungsbeschreibung, dieser Service AGB oder der AGB untereinander widersprechen, so gilt folgende Rangfolge:

1) Servicevertrag mit Konfigurationsblättern, Leistungsscheinen und SLA-Paket;

2) Leistungsbeschreibung;

3) Service AGB;

4) AGB.

1.3. Die Konfigurationsblätter, Leistungsscheine und SLA-Pakete enthalten eine detaillierte Aufstellung der zu pflegenden Hard- und Software, der zu entrichtenden Service-, Pflege-, Wartungs-, SLA- und/oder Supportgebühren (nachfolgend „**Gebühren**“ genannt) und der vereinbarten Zahlungsweise. Die Konfigurationsblätter / Leistungsscheine werden bei jeder Änderung der zu pflegenden Hard- und Software neu ausgestellt bzw. geändert oder ergänzt (siehe Nr. 2.4).

1.4. Von Interflex selbst entwickelte und/oder hergestellte Software (einschließlich Firmware) wird bis zur, von Interflex jeweils anzukündigenden, Einstellung der Unterstützung („**Abkündigung**“) durch Interflex ständig weiterentwickelt und gepflegt. Der Entwicklungsstand der Interflex-Software ist aus der Versionsbezeichnung ersichtlich. (Beispiel: In der Versionsbezeichnung 11.2 dokumentieren die zwei ersten Ziffern die Version, hier: 11, die letzte Ziffer das Release, hier: 2).

1.5. Gepflegt werden von Interflex jeweils die aktuelle und die zwei ihr vorausgehenden Versionen der von Interflex selbst entwickelten und/oder hergestellten Software. Per separatem Vertrag kann auch kostenpflichtige Langzeitpflege erworben werden. Neue Leistungsmerkmale werden in eine neue Version mit einer höheren Versionsnummer eingebracht (nachfolgend „**Upgrade**“ genannt). Fehlerbeseitigungen und Verbesserungen vorhandener Leistungsmerkmale führen entweder zu Patches oder zu neuen Release-Ständen innerhalb der jeweiligen Version (nachfolgend „**Update**“ genannt).

1.6. Für die Weiterentwicklung und Pflege von Software anderer Hersteller (Fremdsoftware) gelten die diesbezüglichen Standards des jeweiligen Herstellers. Soweit Fremdsoftware vom Servicevertrag umfasst wird, bemüht sich Interflex neue Versionsstände, die Interflex zur Weitergabe an Endkunden vom Hersteller erhält, an den Kunden weiterzugeben. Für die Nutzung von Fremdsoftware gelten die anwendbaren Lizenzbestimmungen des jeweiligen Herstellers.

1.7. Entgegenstehende, zusätzliche oder vom Servicevertrag, SLA-Paket, den Konfigurationsblättern, Leistungsscheinen, der Leistungsbeschreibung, diesen Service AGB oder den AGB abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, es sei denn, Interflex hätte ihrer Geltung schriftlich zugestimmt. Dies gilt auch dann, wenn Interflex Serviceleistungen in Kenntnis der entgegenstehenden, zusätzlichen oder abweichenden Bedingungen des Kunden vorbehaltlos ausführt. Rechte, die Interflex nach den gesetzlichen Vorschriften oder nach sonstigen Vereinbarungen über den Servicevertrag, SLA-Paket, die Konfigurationsblätter, Leistungsscheine, die Leistungsbeschreibung, diese Service AGB oder die AGB hinauszustehen, bleiben unberührt.

1.8. Interflex ist berechtigt, diese Service AGB nachträglich zu ändern. Die Änderungen gelten erst als vereinbart, wenn Interflex dem Kunden die Änderungen der Service AGB schriftlich bekannt gibt und der Kunde die geänderten Service AGB genehmigt. Die geänderten Service AGB gelten auch dann als genehmigt, wenn der Kunde den geänderten Service AGB nicht innerhalb einer Frist von vier (4) Wochen nach Erhalt der geänderten Service AGB widerspricht und Interflex den Kunden vor Fristbeginn auf die Bedeutung seines Verhaltens gesondert hingewiesen hat.

2. Voraussetzungen für die Leistungserbringung durch Interflex

2.1. Interflex ist zur Erbringung von Serviceleistungen nur verpflichtet, wenn die vom Kunden sicherzustellenden Voraussetzungen erfüllt sind, insbesondere:

2.1.1. Allgemein:

- das zu pflegende System wird beim Kunden hard- und softwareseitig durch qualifiziertes, von Interflex geschultes Personal betreut;

- Hard- und Software entsprechen den jeweiligen von Interflex mitgeteilten Anforderungen.

2.1.2. Hardware:

- die Umgebungsbedingungen entsprechen den Spezifikationen der Produktbeschreibung;

- die Hardware wurde ordnungsgemäß installiert und wird gemäß der Spezifikation benutzt;

- gebrauchte Teile werden erst nach einer Erstinspektion und Freigabe durch Mitarbeiter von Interflex in den Servicevertrag aufgenommen;

2.1.3. Software:

- der Kunde besitzt eine gültige Lizenz für die in dem zu pflegenden System enthaltene Software;

- die in den entsprechenden Produktbeschreibungen enthaltenen System- und Umgebungsvoraussetzungen werden erfüllt;

- es wird eine Software-Version eingesetzt, die seitens Interflex oder des jeweiligen Herstellers noch gepflegt wird (s. Nr. 1.5), und die für diese Software nach der Produktbeschreibung erforderliche Hardware ist vorhanden (eventuell durch neue Software notwendig werdende Hardwareaufrüstungen sind kostenpflichtig).

2.2. Für Leistungen in Bezug auf das Zusammenwirken der von dem Servicevertrag erfassten Hard- und Software mit anderen Produkten von Drittherstellern, die nicht durch den Servicevertrag abgedeckt sind, ist Voraussetzung, dass der Kunde die insoweit notwendige, für Interflex kostenlose Mitwirkung seinerseits und/oder seitens des Drittherstellers sicherstellt.

2.3. Sofern der Kunde nach Abschluss des Servicevertrags wünscht, dass weitere Hard- und/oder Software im Wege einer Vertragsergänzung in den bestehenden Servicevertrag nachträglich aufgenommen wird, kann Interflex eine Erstinspektion durchführen. In dieser Erstinspektion prüft Interflex das Vorliegen der Voraussetzungen nach Nr. 2.1. Die Prüfung entbindet den Kunden nicht von seiner Pflicht, die Einhaltung der Voraussetzungen sicherzustellen. Die Erstinspektion sowie Leistungen, die Interflex aufgrund derselben ggf. zu erbringen hat, um die Hard- und Software mit den zu diesem Zeitpunkt gültigen Interflex-Spezifikationen in Einklang zu bringen, werden von Interflex gemäß diesen Service-AGB und ergänzend der AGB von Interflex erbracht und dem Kunden gemäß der jeweils gültigen Preisliste von Interflex gesondert in Rechnung gestellt.

2.4. Für Leistungen zur Pflege von Hard- und Softwareprodukten anderer Hersteller kann Interflex ergänzend auf die Supportorganisation des jeweiligen Herstellers und externe Dienstleister zugreifen.

2.5. Wurden erforderliche bauliche Vorarbeiten durch den Kunden nicht rechtzeitig fertig gestellt, ist Interflex berechtigt, den Einsatz abzubrechen und etwaige Mehraufwendungen in Rechnung zu stellen.

3. Leistungen von Interflex

3.1. Die von Interflex zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den im Servicevertrag gewählten Leistungsbausteinen. Diese sind in der Leistungsbeschreibung bzw. im Paket des jeweiligen SLA und dessen Leistungsschein definiert.

3.2. Soweit im Servicevertrag die Erbringung von Leistungen vereinbart ist, die nicht Bestandteil der gewählten Leistungsbausteine nach der Leistungsbeschreibung/Leistungsschein sind, erbringt Interflex diese Leistungen zu den

A BRAND OF
ALLEGION

jeweils vereinbarten Preisen nach den Bedingungen dieser Service AGB und ergänzend der AGB von Interflex.

3.3. Interflex ist berechtigt, zur Leistungserbringung qualifizierte externe Mitarbeiter und Subunternehmer einzusetzen.

4. Abgrenzung: Nicht enthaltene Leistungen

4.1. Die folgenden Leistungen sind im Leistungsumfang nicht enthalten; zu einer entsprechenden Leistungserbringung ist Interflex daher nicht verpflichtet:

4.1.1. Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf einen nicht ordnungsgemäßen Gebrauch des Systems oder auf sonstige von Interflex nicht zu vertretenden Einwirkungen zurückzuführen sind und die ihre Ursache nicht in der Funktionsweise des zu wartenden Systems selbst haben, insbesondere Störungen und Schäden, die auf höhere Gewalt, unsachgemäße Einwirkung Dritter (auch durch vom Kunden eingesetzte und nicht durch Interflex autorisierte Fremddienstleister) oder fremder Systeme (die nicht im Konfigurationsblatt aufgeführt sind), Bedienungsfehler, Nichtbeachtung von Anwenderanweisungen und der allgemein üblichen Betriebsrichtlinien von EDV-Geräten beruhen;

4.1.2. Instandsetzung oder erhöhter Aufwand infolge der Nichtverwendung von Originalzubehör sowie der Beseitigung von Seriennummern bzw. anderer Kennzeichen;

4.1.3. Arbeiten an bauseits gestellten Anlagen, Netzwerken und Einrichtungen;

4.1.4. Anpassung der Software im Fall von Änderungen der in der Leistungsbeschreibung oder den Konfigurationsblättern/Leistungsscheine beschriebenen Systemplattform und alle mit der Änderung oder Anpassung an eine andere Systemplattform verbundenen Arbeiten;

4.1.5. Leistungen für Hard- und/oder Software, die der Kunde nicht entsprechend der Spezifikation und Dokumentation genutzt hat;

4.1.6. Installation neuer Softwareversionen sowie erforderliche Anpassungen der Systemumgebung des Kunden;

4.1.7. Leistungen außerhalb der in der Leistungsbeschreibung definierten Funktions- und Reaktionszeiten;

4.1.8. Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch kundenseitig erbrachte Parametrier- und Programmierarbeiten entstanden sind;

4.1.9. Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Nichteinhaltung der Voraussetzungen nach Nr. 2.1 oder Verletzung von Mitwirkungspflichten des Kunden gemäß Nr. 5 verursacht wurden;

4.1.10. Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch die Befolgung von Hinweisen und Anweisungen hätten vermieden werden können, die in Produktbeschreibungen der eingesetzten Produkte enthalten sind oder die Interflex dem Kunden gegenüber anderweitig, insbesondere im Rahmen des Servicevertrages, erteilt hatte;

4.1.11. Leistungen bzgl. Hard- oder Software, die vom Kunden oder von Dritten geändert wurden, ohne dass Interflex vorher dazu schriftlich das Einverständnis erklärt hat;

4.1.12. Beseitigung von Störungen und Schäden, die nicht mit dem zu pflegenden System, wie es in den Konfigurationsblättern/Leistungsscheinen festgelegten ist, in Zusammenhang stehen.

4.2. Im Leistungsumfang nicht enthalten sind außerdem Beratungsleistungen und sonstige Leistungen, die mit den in der Nr. 4.1 aufgeführten Leistungen in Zusammenhang stehen.

4.3. Leistungen, die nicht im Leistungsumfang enthalten sind, erbringt Interflex nach den Bedingungen dieser Service AGB und ergänzend der AGB von Interflex gegen gesonderte Vergütung, sofern dies schriftlich vereinbart ist.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1. Der Kunde stellt Interflex die zur Erbringung der vertraglichen Leistungen benötigten Informationen und besonderen Einrichtungen (z.B. hohe Leitern, Hubwagen, Hebebühne zum Erreichen der zu wartenden Systeme) rechtzeitig unentgeltlich zur Verfügung und gewährt während der üblichen Geschäftszeiten ausreichenden Zugriff auf Hardware und Software. Der Kunde gewährt Interflex-Mitarbeitern während der üblichen Geschäftszeiten oder sonst vereinbarten Zeiten den für die Vertragserfüllung notwendigen Zutritt zu den erforderlichen Räumlichkeiten und Zugang zu den zu wartenden Systemen. Wird Interflex der Zugriff, Zutritt oder der Zugang überhaupt nicht oder nicht zu den vereinbarten Zeiten oder nicht in dem notwendigen Maße gewährt, kann Interflex die dadurch verursachten vergeblichen Aufwendungen dem Kunden gesondert in Rechnung stellen, es sei denn der Kunde hat die Nichtgewährung oder nicht ordnungsgemäße Gewährung des Zugriffs, Zutritts oder des Zugangs nicht zu vertreten.

5.2. Der Kunde benennt einen verantwortlichen System-Manager und einen Stellvertreter, die Interflex gegenüber als Verantwortliche für die Erteilung und Entgegennahme verbindlicher Angaben ermächtigt sind und sämtliche Entscheidungen im Zusammenhang mit den Serviceleistungen treffen. Der Kunde stellt sicher, dass etwaig erforderliche Mitarbeiter des Kunden angemessen verfügbar sind.

5.3. Aus Sicherheitsgründen hat ein sachkundiger Mitarbeiter des Kunden während der Erbringung von Leistungen durch Interflex am Installationsort anwesend zu sein und für die Einhaltung der betrieblichen Sicherheitsbestimmungen zu sorgen. Sicherheitsbestimmungen des Kunden sind, sofern vorhanden, bei der Auftragserteilung, spätestens jedoch vor Durchführung der Arbeiten schriftlich an Interflex zu übergeben.

5.4. Bevor Interflex die geschuldete Leistung erbringt, hat der Kunde diejenigen Aufgaben, die nicht vom Umfang des Servicevertrages gedeckt sind und im Servicevertrag als „durch den Kunden durchzuführen“ bezeichnet sind, rechtzeitig selbst vorzunehmen.

5.5. Der Kunde stellt für Unterlagen, Materialien (z.B. Ersatzteile) und Hilfsmittel, welche von Interflex für das Erbringen der geschuldeten Leistungen benötigt werden, in unmittelbarer Nähe des Installationsortes der zu pflegenden Hard- und Software auf Anforderung von Interflex einen abschließbaren Schrank oder andere geeignete Aufbewahrungsmöglichkeiten unentgeltlich zur Verfügung.

5.6. Der Kunde stellt in dem zur Erbringung der Serviceleistungen erforderlichen Umfang die Möglichkeit eines Remote-Zugriffs durch Interflex auf das zu pflegenden System sicher.

5.7. Standortwechsel von Hardware sowie andere Veränderungen am zu pflegenden System (z.B. Betriebssystemwechsel) sind mit Interflex frühzeitig abzustimmen. Eine Fortsetzung der Pflege kann in diesem Fall von Interflex aus wichtigem Grund verweigert werden. Bei Fortsetzung der Pflege erstellt Interflex entsprechend geänderte Konfigurationsblätter/Leistungsscheine. Zusätzliche Kosten, die durch die Änderungen bei der Ausführung der Pflege entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

5.8. Der Kunde ist verpflichtet, Daten und Programme regelmäßig in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens einmal täglich, in maschinenlesbarer Form zu sichern und damit zu gewährleisten, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Die Datensicherung hat nach den Vorgaben von Interflex oder des jeweiligen Herstellers, mangels solcher Vorgaben nach den allgemein anerkannten Grundsätzen der sicheren Datenverarbeitung zu erfolgen. Vor Beginn von Arbeiten durch Interflex an Systemen des Kunden muss in jedem Fall eine aktuelle Datensicherung durch den Kunden verfügbar gehalten werden.

6. Gebühren

6.1. Höhe und Abrechnungsintervall (z.B. monatlich, halbjährlich oder jährlich) der Gebühren ergeben sich aus dem Servicevertrag.

6.2. Bei einer Erhöhung der Gebühren infolge von schriftlich vereinbarten Änderungen des Umfanges der Pflegeleistungen oder wegen zusätzlich gewählter Leistungsbausteine oder Änderung des SLA-Pakets (innerhalb des Leistungsjahres nur ein Upgrade möglich) erfolgt für die restliche Laufzeit des aktuellen Abrechnungsintervalls eine zeitanteilige Berechnung des Erhöhungsbetrages. Die Rechnungstellung für vom Kunden zu leistende Mehrzahlungen erfolgt im Folgemonat nach Umsetzung der vereinbarten Änderung.

6.3. Interflex hat nach Maßgabe der folgenden Regelungen das Recht, die Gebühren infolge anderer als der in Nr. 6.2 genannten Umstände, insbesondere zum Ausgleich von Lohn- und sonstigen Kostensteigerungen, zu erhöhen.

6.3.1. Interflex ist berechtigt, nach Ablauf einer etwa im Servicevertrag festgelegten Preisbindung jeweils zum 1. Januar oder zum 1. Juli eines Jahres die Servicegebühren zu erhöhen.

6.3.2. Die Erhöhung von Gebühren wird dem Kunden mindestens drei Monate im Voraus von Interflex schriftlich (E-Mail genügt) mitgeteilt. Eine Erhöhung wird jedoch frühestens zum Ende des zwölften Monats nach Inkrafttreten des Servicevertrages bzw. seit der letzten Gebührenerhöhung wirksam.

6.3.3. Kündigt Interflex eine Gebührenerhöhung an, steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht in Bezug auf den Servicevertrag mit einer Frist von zwei Monaten zum Termin des Wirksamwerdens der angekündigten Gebührenerhöhung zu, wenn die Erhöhung um mehr als zwei Prozentpunkte über der in Prozent ausgedrückten Steigerung des amtlichen Verbraucherpreisindexes für Deutschland (VPI) seit der letzten Gebührenerhöhung liegt.

A BRAND OF
ALLEGION

6.3.4. Macht der Kunde von seinem Sonderkündigungsrecht keinen Gebrauch, so wird die Gebührenerhöhung zum angekündigten Termin wirksam. Interflex wird den Kunden in dem Ankündigungsschreiben auf diesen Umstand und sein Sonderkündigungsrecht hinweisen.

6.4. Die im Servicevertrag und den Konfigurationsblättern/Leistungsscheinen angegebenen Gebühren verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

6.5. Sagt der Kunde einen vereinbarten Termin ab, ist Interflex berechtigt, Aufwendungen für die Terminabsage gemäß nachfolgender Tabelle in Rechnung zu stellen. Beide Parteien sind berechtigt, einen etwaigen größeren oder geringeren Schaden nachzuweisen:

6.5.1. Bei kundenseitiger Stornierung ab fünf (5) Werktage vor dem vereinbarten Termin: 25%;

6.5.2. Bei kundenseitiger Stornierung ab zwei (2) Werktage vor dem vereinbarten Termin: 80%;

6.5.3. Bei kundenseitiger Stornierung am Tag des vereinbarten Termins: 95%.

7. Zahlungsbedingungen

7.1. Soweit im Servicevertrag nichts anderes vereinbart ist, sind Gebühren und Einzelrechnungen für Zusatzleistungen im Zusammenhang mit diesem Servicevertrag sofort nach Rechnungszugang netto zahlbar.

7.2. Zur Aufrechnung ist der Kunde nur mit solchen Forderungen berechtigt, die unstreitig oder rechtskräftig festgestellt sind. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht. Ein Zurückbehaltungsrecht wegen Teilleistungen nach § 320 Abs. 2 BGB steht dem Kunden nicht zu.

7.3. Ein Zahlungsverzug des Kunden berechtigt Interflex, die vertragliche Leistung für die Dauer des Zahlungsverzuges einzustellen und diese erst nach erfolgter Zahlung oder Erbringung der geforderten Sicherheitsleistung wieder aufzunehmen. Während eines Zahlungsverzugs des Kunden ist Interflex berechtigt, für die Dauer des Zahlungsverzuges Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu erheben. Das Recht zur Geltendmachung weitergehender Ansprüche, insbesondere auf Schadensersatz, wird dadurch nicht berührt.

7.4. Als Datum des Eingangs der Zahlung gilt der Tag, an welchem der Betrag bei Interflex vorliegt oder dem Bankkonto von Interflex wertmäßig gutgeschrieben wird.

8. Ansprüche wegen Mängeln von Serviceleistungen

8.1. Interflex erbringt alle Serviceleistungen nach Methoden und Verfahren, die einen möglichst aktuellen Stand der Technik unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit anstreben.

8.2. Handelt es sich bei den Serviceleistungen um Werkleistungen und weisen diese Mängel auf, die dem Kunden bei der Abnahme nicht bekannt waren oder hat er sich seine Rechte wegen der Mängel bei der Abnahme vorbehalten, so hat der Kunde zunächst Anspruch auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen, vom Kunden zu setzenden Frist. Über die Art der Nacherfüllung (Mangelbeseitigung oder Neuherstellung) entscheidet Interflex.

8.3. Sofern Interflex zur Nacherfüllung nicht bereit oder in der Lage ist oder die Nacherfüllung auch im zweiten Versuch nicht gelingt oder die Nacherfüllung dem Kunden nicht zumutbar ist, kann der Kunde unbeschadet etwaiger Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche nach Nr. 9 nach seiner Wahl Minderung, d.h. Herabsetzung der vereinbarten Gebühren für den betreffenden Zeitraum oder der für die mangelhafte Leistung aufgrund gesonderten Auftrags zusätzlich vereinbarten Vergütung verlangen oder – sofern die Pflichtverletzung nicht nur unerheblich ist – den Servicevertrag kündigen.

8.4. Interflex kann die Nacherfüllung ablehnen, bis der Kunde die Gebühren bzw. die vereinbarte Vergütung abzüglich eines Teils, der der wirtschaftlichen Bedeutung des Mangels entspricht, an Interflex bezahlt hat.

8.5. Die Verjährungsfrist für die Mängelansprüche des Kunden beträgt ein (1) Jahr. Die Verjährungsverkürzung auf ein (1) Jahr gilt auch für Ansprüche aus unerlaubter Handlung, die auf einem Mangel des Liefergegenstands oder der Leistung beruhen. Die Verjährungsverkürzung gilt nicht für die unbeschränkte Haftung von Interflex für Schäden aus der Verletzung einer Garantie oder aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit und für Produktfehler oder soweit Interflex ein Beschaffungsrisiko übernommen hat.

8.6. Sofern es sich bei den Serviceleistungen um Werkleistungen handelt und (a) es sich um einen Mangel bei einem Bauwerk handelt oder (b) es sich um ein Werk handelt, dessen Erfolg in der Erbringung von Planungs- und Überwachungsleistungen für ein Bauwerk besteht, beträgt die Verjährungsfrist fünf (5) Jahre.

9. Haftung

9.1. Interflex haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern der Kunde Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche geltend macht, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder der Nichteinhaltung von abgegebenen Garantien (einschließlich der Übernahme eines Beschaffungsrisikos) beruhen sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

9.2. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Interflex im Übrigen nur für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, die sich aus der Natur des Vertrags ergeben und die für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung sind. Im Falle der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch einfache Fahrlässigkeit ist die Haftung von Interflex auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden, maximal jedoch auf EUR 500.000 pro Schadensfall begrenzt.

9.3. Bei Datenverlust haftet Interflex maximal für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden gemäß Nr. 5.8 für die Rekonstruktion erforderlich ist.

9.4. Eine weitergehende Haftung auf Schadens- oder Aufwendungsersatz, als in diesen Service AGB vorgesehen, ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs ausgeschlossen. Die zwingende Haftung für Produktfehler bleibt unberührt.

9.5. Soweit nach diesen Service AGB die Haftung von Interflex ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Organe von Interflex und von Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen, insbesondere von Mitarbeitern.

10. Rechte an Hardware und Software

10.1. Ausgetauschte Hardwareteile gehen mit deren Ausbau in das Eigentum von Interflex über.

10.2. Alle nicht in das System des Kunden integrierten, von Interflex für die Erbringung der Serviceleistungen eingesetzten und/oder beim Kunden gelagerten Ersatzteile, Hardware- sowie Software-Produkte (Diagnostik-, Hilfsprogramme usw.) und andere Hilfsmittel (z.B. Werkzeuge, Testsysteme) verbleiben im Eigentum von Interflex und dürfen nur von Interflex und ihren Beauftragten verwendet werden. Sie sind auf jederzeit mögliches Anfordern, spätestens jedoch bei Beendigung des Servicevertrages, unverzüglich an Interflex herauszugeben. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden insoweit nicht zu.

10.3. Die in Nr. 10.2 genannten Software-Produkte samt der dazugehörenden Dokumentation dürfen vom Kunden weder kopiert noch an Dritte weitergegeben oder ihnen zugänglich gemacht werden.

10.4. Die Erfüllung des Servicevertrages schließt, soweit nicht in diesen Service AGB oder der Leistungsbeschreibung/Leistungsschein ausdrücklich etwas anderes geregelt ist, keine Erteilung irgendwelcher Rechte oder Lizenzen an einem Interflex gehörenden Patent, Urheberrecht, Geschäftsgeheimnis, einer Marke, Halbleiter-Topographie oder einem anderen Interflex zustehenden geistigen Eigentumsrecht ein.

11. Sicherheitsbestimmungen des Kunden, Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, Datenschutz

11.1. Die Betriebssystem-Software enthält verschiedene Möglichkeiten zur Gewährleistung der Systemsicherheit. Der Kunde ist für ihre Anwendung verantwortlich. Jeder Betriebssystemwechsel ist mit Interflex im Vorfeld rechtzeitig abzustimmen.

11.2. Der Betrieb länderübergreifender Netzwerke kann Rechtsnormen verschiedener Länder unterliegen, insbesondere solcher in Bezug auf den grenzüberschreitenden Datenverkehr. Die Einhaltung der einschlägigen Vorschriften liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

11.3. Interflex und der Kunde verpflichten sich gegenseitig, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz in Ausführung des Servicevertrages zu beachten und die Einhaltung dieser Bestimmungen ihren Mitarbeitern aufzuerlegen. Interflex und der Kunde verpflichten sich gegenseitig, ihren jeweiligen Datenschutzbeauftragten auf Verlangen die Einhaltung dieser Verpflichtung in der nach den gesetzlichen Bestimmungen erforderlichen Form nachzuweisen.

11.4. Soweit Interflex im Rahmen des Wartungsvertrags /SLA personenbezogene Daten verarbeitet, für die der Kunde Verantwortlicher i.S.d. Art. 4 Nr. 7 der EU-Datenschutz Grundverordnung (DSGVO) ist, schließen die Parteien eine gesonderte Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gem. Art. 28

Abs. 3 DSGVO ab (AVV). Das Muster einer AVV, in dem auch die von Interflex gewährleisteten technischen und organisatorischen Maßnahmen beschrieben sind, kann unter https://www.interflex.de/de/footer/agb.html abgerufen werden.

12. Schutz vertraulicher Informationen, Geschäftsgeheimnisse

12.1. Jede Vertragspartei wird alle nicht-öffentlichen Informationen sowie Geschäftsgeheimnisse der anderen Partei, die ihr im Rahmen der Geschäftsverbindung bekannt werden, vertraulich behandeln und nur für Zwecke des jeweiligen Vertrages verwenden. Der Empfänger wird solche Geschäftsgeheimnisse und vertrauliche Informationen keinem Dritten zugänglich machen und wird den Zugang zu solchen Geschäftsgeheimnissen und vertraulichen Informationen seinen Mitarbeitern nur insoweit ermöglichen, als dies für die Zwecke des jeweiligen Vertrages erforderlich ist. Der Geheimhaltungspflicht unterliegen insbesondere auch Gegenstände, die Geschäftsgeheimnisse verkörpern.

12.2. Geschäftsgeheimnisse sind Informationen, die weder insgesamt noch in der genauen Anordnung und Zusammensetzung ihrer Bestandteile den Personen in den Kreisen, die üblicherweise mit dieser Art von Informationen umgehen, allgemein bekannt oder ohne Weiteres zugänglich sind und daher von wirtschaftlichem Wert sind und die Gegenstand von den Umständen nach angemessenen Geheimhaltungsmaßnahmen durch ihren rechtmäßigen Inhaber sind und bei denen ein berechtigtes Interesse an der Geheimhaltung besteht, insbesondere technische Informationen (z.B. Methoden, Verfahren, Formeln, Techniken und Erfindungen) und kaufmännische Informationen (z.B. Preis- und Finanzdaten sowie Bezugsquellen) sowie alle Informationen, die als vertraulich oder geheim bezeichnet werden oder nach sonstigen Umständen als Geschäftsgeheimnis erkennbar sind.

12.3. Die Verpflichtung nach Ziffer 12.1 gilt nicht für solche technischen oder geschäftlichen Informationen, die dem Empfänger schon bekannt waren, bevor er sie von der anderen Partei erhalten hat, oder für eine Information, die ohne Verletzung dieser Verpflichtung Allgemeingut wird, oder die von der anderen Partei schriftlich zur Veröffentlichung freigegeben wurde.

12.4. Werden durch eine öffentliche Stelle Auskünfte von Interflex oder dem Kunden verlangt, die vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei betreffen, so ist diese Partei, soweit rechtlich zulässig, unverzüglich und wenn möglich noch vor einer entsprechenden Auskunftserteilung, schriftlich zu informieren.

12.5. Die Parteien werden durch geeignete vertragliche Abreden mit ihren Mitarbeitern, Beauftragten und sonstigen Erfüllungsgehilfen sicherstellen, dass auch diese entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtungen unterliegen und die geschützten Informationen nur für den Zweck der Durchführung der Geschäftsbeziehung genutzt werden.

12.6. Die Geheimhaltungsverpflichtung nach dieser Ziffer 12 besteht auch nach Ende des jeweiligen Vertrages für eine Dauer von drei (3) Jahren fort. Jede Vertragspartei ist verpflichtet, Dateien und Unterlagen, die vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei enthalten, nach Aufforderung und nach Wahl der anderen Partei herauszugeben oder zu löschen bzw. zu vernichten.

13. Vertragsdauer

13.1. Der Servicevertrag tritt mit der Unterzeichnung durch den Kunden und Gegenzeichnung durch Interflex in Kraft.

13.2. Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten und kann danach von beiden Parteien jeweils zum Ende eines Kalenderjahres mit einer Frist von drei (3) Monaten gekündigt werden. Es steht den Parteien jederzeit frei, den Vertrag einvernehmlich aufzuheben, insbesondere wenn sich die Parteien auf den Abschluss eines neuen Servicevertrages einigen, der Leistungen zum Gegenstand hat, die den neuen Stand der Technik widerspiegeln.

13.3. Bei einer Änderungen des Pflegeumfangs infolge des nicht nur vorübergehenden Austauschs oder der Stilllegung einzelner Komponenten der zu pflegenden Systeme seitens des Kunden kann der Servicevertrag vom Kunden mit einer Frist von sechs Kalenderwochen zum Ende des nächstfolgenden Kalendervierteljahres hinsichtlich der stillgelegten oder ausgetauschten Komponenten gekündigt werden, erstmals jedoch auf das Ende desjenigen Kalendervierteljahres, welches auf das Ende des zwölften Monats nach Inkrafttreten des Vertrags folgt und pro Vertragsjahr maximal in einem Umfang, der 30 % der jährlichen Netto-Wartungsgebühren/SLA entspricht. Entfallen auf den gekündigten Teil mehr als 10 % der jährlichen Netto-Wartungs-/SLA-Gebühren, hat Interflex das Recht, mit einer Frist von vier Wochen zum Ende des betreffenden Kalendervierteljahres den Servicevertrag insgesamt zu kündigen oder eine entsprechende Gebührenanpassung vorzuschlagen.

13.4. Interflex kann den Servicevertrag nach vorheriger Abmahnung jederzeit und unbeschadet etwaiger sonstiger Rechte unter Einhaltung einer 30-tägigen Frist kündigen, falls:

- die dem Vertrag unterstehenden Systeme durch nicht von Interflex ermächtigte Personen gepflegt, repariert oder daran anderweitig vergleichbare Eingriffe vorgenommen wurden;

- die von Interflex zu erbringenden Leistungen durch vom Kunden veranlasste Änderungen, unsachgemäße Handhabung oder durch Anschluss von Produkten Dritter nicht nur unerheblich erschwert sind;

- ein Standortwechsel der Hardware von Deutschland ins Ausland, ohne vorherige schriftliche Zustimmung seitens Interflex vorgenommen wurde;

- Software durch den Kunden entgegen den Lizenzbestimmungen oder sonst unberechtigt genutzt, vervielfältigt, zugänglich gemacht oder an Dritte weitergegeben wird bzw. wurde;

- die bei einem schriftlich angemahnten Zahlungsverzug ergriffenen Maßnahmen erfolglos geblieben sind und keine Einigung betreffend einer Sicherheitsleistung erzielt wurde.

13.5. Unberührt bleibt für beide Parteien das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund.

13.6. Kündigungen haben in jedem Fall schriftlich zu erfolgen.

14. Schlussbestimmungen

14.1. Die Bestimmungen des Servicevertrages, der Konfigurationsblätter/Leistungsscheines, der Leistungsbeschreibung, dieser Service AGB sowie – ergänzend – der AGB regeln abschließend die darin umschriebenen Leistungen und ersetzen diesbezügliche frühere Vereinbarungen/Verträge.

14.2. Nebenabreden und Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Abänderung oder Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

14.3. Sollte eine Bestimmung des Servicevertrages, der Konfigurationsblätter/Leistungsscheine, der Leistungsbeschreibung, dieser Service AGB oder der AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder sollte sich in den vorgenannten Vertragsdokumenten eine Lücke befinden, dann berührt das die Gültigkeit des Vertrages insgesamt bzw. der übrigen Bedingungen nicht. Die Vertragsparteien verpflichten sich, die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt. Im Falle einer Lücke gilt diejenige Bestimmung als vereinbart, die dem entspricht, was nach dem Vertragszweck vereinbart worden wäre, sofern die Parteien die Angelegenheit von vorneherein bedacht hätten.

14.4. Im Falle einer teilweisen oder vollständigen Übertragung des Geschäftsbetriebs von Interflex kann Interflex die Rechte und Pflichten aus dem Servicevertrag auf einen Dritten übertragen, was dem Kunden mit einer Frist von sechs Wochen zum Ende des Kalendervierteljahres anzukündigen ist.

14.5. Die Rechtsbeziehung zwischen dem Kunden und Interflex unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

14.6. Für Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und Interflex ist als ausschließlicher Gerichtsstand Stuttgart vereinbart, wenn der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentliches Sondervermögen ist. Interflex kann den Kunden jedoch auch an dessen allgemeinem sowie an jedem anderen zulässigen Gerichtsstand verklagen.

Leistungsbeschreibung

1. Geltung

1.1. Diese Leistungsbeschreibung gilt ergänzend zum Servicevertrag und den Allgemeinen Vertragsbestimmungen für Servicedienstleistungen einschließlich Pflege und Support („**Service AGB**") für die in den Konfigurationsblättern/Leistungsscheinen festgelegte Hardware (inklusive Firmware) und Software.

1.2. Welche der im Folgenden definierten Leistungsbausteine als Pflegeleistungen durch Interflex geschuldet sind, ergibt sich aus dem Servicevertrag in Verbindung mit einem etwaigen SLA-Paket sowie den Konfigurationsblättern und Leistungsscheinen.

2. Softwarepflege

2.1. Fehlerbeseitigung

2.1.1. Der folgende Leistungsbaustein Nr. 2.2 schließt die Behebung von reproduzierbaren Fehlern in einer von Interflex noch gepflegten Version (s. Nr. 1.4 Service AGB) der in den Konfigurationsblättern/Leistungsscheine aufgeführten Software mit ein. Ein Fehler liegt vor, wenn die Software, die in der zum Abschluss der Vereinbarung gültigen Programmbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, mangelhafte Ergebnisse liefert, ihre Funktionen unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, sofern dadurch die Nutzung der Software durch den Auftraggeber behindert oder erheblich beeinträchtigt wird und dies bei Interflex reproduzierbar ist.

2.1.2. Die Fehlerbehebung kann von Interflex auch durch Zurverfügungstellen von Updates oder Upgrades (s. Nr. 1.5 Service AGB) mit mindestens der gleichen Funktionalität über das Interflex-Kunden-Portal erfolgen. Ist dafür leistungsfähigere Hardware und/oder eine aktuellere Betriebssystemversion notwendig, sind diese vom Kunden auf eigene Kosten betriebsbereit zur Verfügung zu stellen.

2.1.3. Damit Interflex eine Ferndiagnose über das Vorliegen eines Fehlers treffen kann, ermöglicht der Kunde Interflex einen entsprechenden Remote-Zugriff auf seine Systeme im Sinne der Nr. 2.4.

2.2. Software Telefon-Hotline

2.2.1. **D**er Leistungsbaustein „**Software Telefon-Hotline**" ist grundsätzlich nicht in Serviceverträgen beinhaltet, sondern lediglich soweit diese Leistung in einem SLA-Paket oder in der Vergangenheit ausdrücklich vereinbart wurde. Soweit vereinbart, werden folgende Leistungen zu den im SLA-Paket vereinbarten Bedingungen umfasst:

- Telefonische Beratung in Fragen der Funktionalität, Bedienung und Dokumentation;
- Telefonische Unterstützung bei der Problem- und Fehleranalyse;
- Fehler- bzw. Problembehebungen, sofern dies telefonisch möglich ist.

2.2.2. Dem Kunden wird eine personenabhängige Berechtigung eingeräumt, um die telefonische Unterstützung von Interflex in Anspruch zu nehmen. Der Kunde kann max. drei seiner Mitarbeiter schriftlich benennen für die SLA-Pakete gilt die Definition im jeweiligen Paket, die den Telefon-Hotline-Service in Anspruch nehmen können. Diese müssen von Interflex geschult sein.

2.2.3. Die Telefon-Hotline steht den berechtigten Personen des Kunden zu den in Nr.5.1 angegebenen Ansprechzeiten unter der von Interflex mitgeteilten Rufnummer zur Verfügung.

2.3. Remote-Zugriff

2.3.1. Die Betreuung, Fehleranalyse und -behebung erfolgt per Remote Zugriff. Der Kunde räumt dazu Interflex einen entsprechenden Remote-Zugriff auf seine Systeme ein und teilt Interflex die dafür notwendigen Konfigurationen und technischen Voraussetzungen mit. Abweichungen hiervon sind anhand von zusätzlichen SLA-Paketen möglich.

3. Software-Upgrades

3.1. Upgrade-Service

3.1.1. Im Rahmen eines Softwareservicevertrages stellt Interflex für noch gepflegte Softwareversionen (s. Nr. 1.4 Service AGB) in der Regel mindestens einmal im Jahr dem Kunden ein Upgrade (s. Nr. 1.5 Service AGB) sowie die dazugehörige Dokumentation im Objektcode-Format sowie etwaige Updates per E-Mail oder als Download vom Interflex- Kunden-Portal zur Selbstinstallation zur Verfügung.

3.1.2. Interflex räumt dem Kunden an den Upgrades ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht nach Maßgabe der Allgemeinen Software-Lizenzbedingungen von Interflex ein. Die Gewährleistung und Haftung für Updates und Upgrades richtet sich nach den Service AGB und ergänzend nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Interflex.

3.1.3. Die Durchführung der Installation selbst und sonstige Dienstleistungen sind grundsätzlich nicht Bestandteil der Leistungen von Interflex im Rahmen eines Servicevertrages, es sei denn, diese wurden ausdrücklich (z.B. im Rahmen von SLA-Paketen) vereinbart. Führt Interflex die Installation auf Wunsch des Kunden gleichwohl durch, obwohl nicht von einem Servicevertrag umfasst, werden die Aufwendungen dafür gemäß der jeweils gültigen Preisliste von Interflex gesondert in Rechnung gestellt.

4. Hardwarepflege

4.1. Hardwarepflege mit Ersatzgerät

4.1.1. Die Hard- und Firmware werden von Interflex in betriebstüchtigem Zustand gehalten und eventuelle Störungen behoben. Verschleißteile, deren Betriebstüchtigkeit durch Verschleiß bei der Nutzung eingeschränkt oder aufgehoben ist, sind davon ausgenommen; ihr Austausch wird gesondert in Rechnung gestellt.

4.1.2. Die Entscheidung darüber, ob im Einzelfall defekte Teile repariert oder ausgetauscht werden, liegt bei Interflex. Dabei hat der Kunde kein Recht auf die Verwendung von Neuteilen; Interflex kann nach ihrer Wahl anstelle von Neuteilen auch gebrauchte, aber funktionell gleichwertige Teile aus ihrem Reparaturpool verwenden.

4.1.3. Die Behebung von Fehlern in der Firmware erbringt Interflex ohne gesondertes Entgelt. Ist leistungsfähigere Hardware für ein Update der Firmware notwendig, ist diese Hardwareerweiterung kostenpflichtig.

4.1.4. Ist es während der Suche bzw. Behebung eines Fehlers zur Sicherstellung der Funktionstüchtigkeit des Systems erforderlich, so stellt Interflex dem Kunden ein entsprechendes Ersatzgerät für die Dauer der Fehlerbehebung bzw. -suche leihweise zur Verfügung.

4.1.5. Stellt sich bei der Überprüfung durch Interflex heraus, dass die Reparatur zu den im Servicevertrag nicht enthaltenen Leistungen nach Maßgabe von Nr. 4 der Service AGB gehört, so wird Interflex diese nur gegen gesonderte Vergütung vornehmen. Auf Wunsch des Kunden erstellt Interflex einen Kostenvoranschlag für die Reparatur. Überschreiten die erwarteten Reparaturkosten 70 % des Wertes eines Ersatzgerätes, ist Interflex berechtigt, die Reparatur zu verweigern und dem Kunden ein Neugerät zum Erwerb anzubieten.

4.2. Hardware nur Reparatur

4.2.1. Es sind alle Leistungen nach den Nrn. 4.1.1 bis 4.1.3 (Baustein „**Hardwarewartung mit Ersatzgerät**") enthalten.

4.2.2. Ist die Reparatur vor Ort beim Kunden nicht möglich, wird das Gerät von Interflex zur Reparatur mitgenommen und an die zentrale Reparaturstelle von Interflex gesandt. Nach erfolgter Reparatur wird das Gerät dem Kunden zurückgesandt. Ist zur Wiederinbetriebnahme des reparierten Gerätes ein Personaleinsatz von Interflex beim Kunden erforderlich, wird dieser dem Kunden gemäß der jeweils gültigen Preisliste von Interflex gesondert in Rechnung gestellt.

4.2.3. Ist zum Tausch der Firmware ein Personaleinsatz von Interflex beim Kunden notwendig, wird dieser dem Kunden gemäß der jeweils gültigen Preisliste von Interflex gesondert in Rechnung gestellt.

4.2.4. Die Regelungen in Nr. 4.1.5 gelten entsprechend.

4.2.5. Im Reklamationsfall hat der Kunde nur den beanstandeten Artikel selbst einzuschicken und keine Zubehörteile. Dennoch eingeschicktes (nicht für die Reparatur erforderliches) Zubehör wird nach Wahl von Interflex entweder entsorgt oder für den Rücktransport fällt eine Bearbeitungsgebühr iHv € 50 an. Der Kunde trägt das Risiko für eingeschickte Zubehörteile.

4.3. **Hardware Telefon-Hotline**

Der Leistungsbaustein „**Hardware Telefon-Hotline**" wird in einem SLA-Paket definiert.

5. Ansprech- und Reaktionszeit

5.1. Für den Leistungsbaustein „**Software Telefon-Hotline**" gemäß Nr. 2.2 gelten die folgenden Ansprech- und Reaktionszeiten.

5.1.1. Die Regel-Ansprechzeit des telefonischen User Help Desks ist arbeitstäglich (außer gesetzliche Feiertage am Sitz des User Help Desk von Interflex) von Montag bis Freitag von 8.00-18.00 Uhr bzw. im SLA-Paket definiert.

5.1.2. Die Reaktionszeit nach Eingang einer Störungsmeldung über die Telefon-Hotline beträgt -.

4 Stunden bei bestehenden Serviceverträgen. Die Reaktionszeit der SLA-Pakete ist im jeweiligen SLA-Paket definiert.

Die Reaktionszeit läuft ausschließlich während der Ansprechzeiten der Hotline gemäß Nr. 5.1.1.

A BRAND OF
ALLEGION

5.1.3. Reaktionszeit ist die Zeit, in der sich ein qualifizierter Mitarbeiter von Interflex aktiv der gemeldeten Störung annimmt und die Störungsbearbeitung entweder telefonisch, per E-Mail, durch Remote-Zugriff oder durch Tätigkeit beim Kunden vor Ort in die Wege geleitet hat.