

Hardwarespezifische Bedingungen für Pflegeservices

Siemens Digital Industries Software

Diese spezifischen Bedingungen für Pflegeservices für Hardware („Hardware-Pflegebedingungen“) ergänzen die Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW und gelten ausschließlich für Angebote und Produkte, die im Einzelvertrag mit dem alphanumerischen Code „HW“ versehen wurden. Diese Hardware-Pflegebedingungen stellen zusammen mit den Allgemeinen Bedingungen für Pflegeservices von SISW, dem anwendbaren UCA oder EULA, sowie anderen anwendbaren Ergänzenden Bedingungen den Rahmenvertrag zwischen den Vertragsparteien dar („Rahmenvertrag“). Die in diesem Dokument verwendeten hervorgehobenen Begriffe haben die im Rahmenvertrag festgelegte Bedeutung.

1. **HARDWARE-SERVICE-PACKS.** Es können vier bestimmte Typen von standardisierten Pflegeservicepaketen in Verbindung mit Siemens-Hardware („Service-Packs“) käuflich erworben werden: (i) das Service-Pack für die Systeminstallation („Installation“), (ii) das Service-Pack für die Kalibrierung („Kalibrierung“), (iii) das Service-Pack für die Gewährleistungsverlängerung („Gewährleistungsverlängerung“) und (iv) das Support-Service-Pack („Support“). Es werden nicht alle Service-Packs für jedes Siemens-Hardwareprodukt bereitgestellt und einige Service-Packs werden möglicherweise nur in Kombination mit Pflegeservices für Software, die zusammen mit dieser Siemens-Hardware ein System bildet, angeboten.
 - 1.1 **Installation.** Das Service-Pack für die Installation berechtigt den Kunden, sich einmal während der Laufzeit des Service-Packs an SISW zu wenden, damit das System während der regulären Arbeitszeiten an dem im Order Form angegebenen Standort oder nach Vereinbarung der Vertragsparteien installiert wird. SISW ist nicht verpflichtet, das System zu installieren, sofern: (a) der Kunde SISW nicht informiert, dass er das System erhalten hat; (b) das System ohne schriftliche Zustimmung von SISW modifiziert wurde; oder (c) das System einer ungewöhnlichen physischen oder umgebungsbedingten Belastung, missbräuchlicher Verwendung oder sonstiger Beschädigung ausgesetzt war.
 - 1.2 **Kalibrierung.** Das Service-Pack für die Kalibrierung berechtigt den Kunden, sich einmal während der Laufzeit des Service-Packs an SISW zu wenden, damit ein Siemens-Hardwareprodukt kalibriert wird und seine Funktionen für die Datenerfassung oder Messung innerhalb der Toleranzen gemäß den Spezifikationen im Rahmen der Produktdokumentation von SISW oder des Datenblatts für die Siemens-Hardware, die/das zum Zeitpunkt der Lieferung galt, behält.
 - 1.3 **Gewährleistungsverlängerung.** Das Service-Pack für die Gewährleistungsverlängerung verlängert den Gewährleistungszeitraum effektiv um einen weiteren Zeitraum gemäß den Angaben im Order Form. Sofern Kalibrierung für die zutreffende Siemens-Hardware allgemein zur Verfügung gestellt wird, umfasst die Gewährleistungsverlängerung auch die Kalibrierung.
 - 1.4 **Support.** Das Support-Service-Pack umfasst Gewährleistungsverlängerung und Bereitstellung technischer Beratung in Bezug auf (i) die Verwendung der Siemens-Hardware und (ii) die Korrektur oder Behebung von Fehlern, Mängeln oder Störungen der Siemens-Hardware für den Kunden per Telefon oder E-Mail.
2. **SPEZIELLE BEDINGUNGEN FÜR HARDWARE-SERVICE-PACKS.**
 - 2.1 **Separater Erwerb.** Service-Packs sind nicht Bestandteil eines standardmäßigen Erwerbs von Hardware und müssen grundsätzlich separat erworben werden, es sei denn, in der Bestellung ist ausdrücklich angegeben, dass das Service-Pack enthalten ist.
 - 2.2 **Bedingungen.** Falls Service-Packs nach Ablauf des Gewährleistungszeitraums oder der Laufzeit eines vorherigen Service-Packs bestellt werden, behält sich SISW das Recht vor, nach eigenem Ermessen entweder (a) einen Systemcheck durchzuführen und ein Preisangebot für die Reparatur zu unterbreiten, bevor der Kunde Kalibrierung, Gewährleistungsverlängerung und/oder Support erwerben kann, oder (b) eine Gebühr zu berechnen, die der Anzahl der Service-Packs für die Gewährleistungsverlängerung entspricht, die notwendig gewesen wären, um die Laufzeit ab dem Ablaufdatum des ersten Gewährleistungszeitraums oder des letzten Service-Packs desselben Typs abzudecken, wobei der jeweils spätere Zeitpunkt ausschlaggebend ist.
 - 2.3 **Ausschlüsse.** Service-Packs decken weder Mängel noch Störungen in Siemens-Hardware ab, die aus Handlungen, Situationen oder Ereignissen resultieren, die von der Gewährleistung ausgenommen sind oder ein Erlöschen der Gewährleistung verursachen, wie in den jeweils anwendbaren aktuellen Bedingungen für den Verkauf dieses speziellen Hardwaretyps festgelegt.
 - 2.4 **Upgrades.** Upgrades von Hardware, Komponenten oder Modulen sind nicht in Service-Packs enthalten und werden grundsätzlich separat in Rechnung gestellt. Ein Modul gilt als aktualisiert, wenn es nach der (erneuten) Lieferung der zutreffenden Siemens-Hardware an den Kunden eine neue Produktidentifikationsnummer hat, die einem anderen Eintrag in der Preisliste von SISW entspricht. Diese Upgrades werden nur im Rahmen eines ausdrücklich separaten Einzelvertrages durchgeführt.
 - 2.5 **Standort der Ausführung.** Mit Ausnahme von Pflegeservices in Bezug auf Siemens-Hardware der MicReD- und Veloce-Produktfamilie werden Pflegeservices standardmäßig in einer der Niederlassungen von SISW (nach eigenem Ermessen von SISW) ausgeführt. Jede Vertragspartei trägt die Kosten für den Versand der zutreffenden Siemens-Hardware an die Adresse der anderen Vertragspartei zur

Ausführung der Hardware-Pflegeservices. Falls der Kunde einen Vor-Ort-Besuch anfordert und SISW dem zustimmt, trägt der Kunde die Kosten für Unterbringung, Reisezeit und Transport für diesen Vor-Ort-Besuch.

- 2.6 **Standortwechsel.** Bei Hardware mit einem aktiven Service-Pack, für die ein oder mehrere Vor-Ort-Besuche von SISW-Mitarbeitern erforderlich sind, wird der Kunde SISW vor einem Standortwechsel dieser Hardware schriftlich im Voraus informieren. Falls sich der neue Standort außerhalb des üblichen Vor-Ort-Servicebereichs von SISW befindet, ist SISW berechtigt, die zugehörigen Service-Packs zu beenden.
- 2.7 **Zugriff.** Zur Durchführung von Tests und zur Fehlereingrenzung mit minimaler Systemunterbrechung kann SISW den Zugriff über Fernanmeldung für die Ausführung von Diagnoseprogrammen zur Fehlererkennung anfordern und der Kunde wird seine Zustimmung nicht ohne triftigen Grund verweigern. SISW kann den Zugriff über Fernanmeldung auf Hardware während der Installation oder bei der Ausführung von Pflegeservices einrichten und testen, um diese Services zu implementieren.
- 2.8 **Rückgabe und Austausch.** Ausgetauschte Hardware oder Teile sind Eigentum von SISW. Wenn der Kunde ausgetauschte Hardware oder Teile nicht innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Ersatzteils zurückgibt, stellt SISW es dem Kunden in Rechnung und der Kunde bezahlt dafür den derzeit gültigen Listenpreis. Bei einigen Produkten oder Serviceoptionen muss der Kunde das fehlerhafte Teil gegen das entsprechende Teil in dem von SISW mit der Ersatzhardware bereitgestellten Standard-Pflegekit austauschen und verpflichtet sich, das fehlerhafte Teil wie vorstehend beschrieben im Austausch an SISW zurückzugeben.
3. **HARDWARE-SERVICE-PACK-GEWÄHRLEISTUNG.** Die einzige Zusicherung und Gewährleistung von SISW für Service-Packs ist, dass die Services professionell und fachgerecht ausgeführt werden.
4. **VERGABE VON UNTERAUFTRÄGEN.** SISW ist berechtigt, seine Verpflichtungen vollständig oder teilweise im Rahmen eines Unterauftrags zu übertragen, um Services innerhalb eines Service-Packs für einen Dritten bereitzustellen, der hierunter dieselben Rechte und Verpflichtungen wie SISW hat.
5. **LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG.** Die Laufzeit des Service-Packs beginnt an dem im Order Form angegebenen Wirksamkeitsdatum und erstreckt sich auf einen Zeitraum von einem (1) Jahr oder einen längeren Zeitraum, wie von den Vertragsparteien im Order Form vereinbart. Vom Kunden erworbene Service-Packs können nur in Übereinstimmung mit der im Rahmenvertrag enthaltenen Kündigungsregelung gekündigt werden. Die Kündigung darf keine Auswirkungen auf die Rechte der Vertragsparteien haben, die vor der Kündigung erworben wurden.