

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Serviceeinzelaufträge

Serviceleistungen im Rahmen eines Einzelauftrages werden von MTI grundsätzlich während der Normalarbeitsstunden zwischen 08:00 und 17:00 Uhr werktags durchgeführt. Dienstleistungen sind vom Kunden unter Angabe einer Auftragsnummer und unter Anerkennung dieser Geschäftsbedingungen schriftlich bei der Hauptverwaltung von **MTI Technology GmbH** zu bestellen.

Allgemeine Regelungen zur Leistungserbringung

Vor Beginn der Servicearbeiten hat der Kunde sicherzustellen, dass sämtliche gespeicherten Daten so gesichert sind, dass sie im Falle der versehentlichen Löschung mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Während der Dauer der Servicearbeiten wird MTI vollständiger und freier Zugang zu den Produkten, Arbeits- und Aufstellplätzen gewährt werden. MTI wird die kostenlose Benutzung der Datenverarbeitungsanlage des Kunden gestattet. Wird die Durchführung von Servicearbeiten durch Umstände, die der Kunde zu vertreten hat, verzögert, so werden die Kosten für Wartezeiten und / oder für eine erneute Anreise dem Kunden von MTI in Rechnung gestellt.

Besondere Regelungen für Vor-Ort erbrachte Leistungen

Aufgrund von Unfallverhütungsvorschriften ist es erforderlich, dass der Kunde oder ein Beauftragter des Kunden, während der Servicearbeiten am Installationsort der Produkte anwesend ist. Der Kunde wird MTI davon in Kenntnis setzen, wenn die Serviceleistungen in Bereichen durchgeführt werden sollen, in denen mit Röntgen-, radioaktiver oder sonstiger ionisierender Strahlung zu rechnen ist. Der Kunde steht dafür ein, dass alle Strahlenschutzverpflichtungen, die sich aus der StrSchVO oder der Röntgen-VO für Servicearbeiten in den vorgenannten Bereichen ergeben, erfüllt werden. Darüber hinaus gewährt der Kunde MTI die erforderliche Nutzung des Arbeitsplatzes, Telefons und elektrischen Stroms kostenfrei.

Besondere Regelungen für Security-Leistungen

Kurzfristige Absagen oder Terminverschiebungen: Werden vereinbart und bestätigte Termine vom Kunden kurzfristig abgesagt bzw. verschoben, gelten die folgenden pauschalierten Sätze, wobei dem Kunden der Nachweis vorbehalten bleibt, dass ein Schaden überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die genannten Sätze ist:

- Absage bzw. Verschiebung des Kunden wenige als 28, aber mehr als 15 Kalendertage vor dem vereinbarten Termin: 25 % der Tagesraten für die verschobenen Tage oder der gesamten Beauftragungskosten;
- Absage bzw. Verschiebung des Kunden wenige als 15, aber mehr als 8 Kalendertage vor dem vereinbarten Termin: 50 % der Tagesraten für die verschobenen Tage oder der gesamten Beauftragungskosten;
- Absage bzw. Verschiebung des Kunden wenige als 8 Kalendertage vor dem vereinbarten Termin: 100 % der Beauftragungskosten.

Sofern in diesen Fällen die vorgesehenen Berater auf anderen Projekten eingesetzt werden, steht es MTI frei, die vorstehenden Beträge nicht zu fordern. Gleiches gilt, falls – nach Ansicht von MTI – die Umstände, die zu einer Absage bzw. Verschiebung geführt haben, unvermeidbar waren. Neue und verschobene Termine sind mit MTI zu vereinbaren, wobei MTI sich bemühen wird, den Terminwünschen des Kunden zu entsprechen.

Meldeanlagen/Schutzsysteme (IPS/IDS)/ungültige Ergebnisse der Sicherheitsüberprüfung: Regelmäßig kann erst nach Durchsicht der Ergebnisse der Scans des ersten Tages beurteilt werden, ob ein Schutzsystem (IPS/IDS) aktiv den Scan von MTI blockiert und so die Ergebnisse der Sicherheitsüberprüfung ungültig macht. Insofern sollte der Kunde für die Dauer der Sicherheitsüberprüfung die IPS Filterfunktionen bezüglich des IP-Adressraums von MTI deaktivieren. Wird festgestellt, dass die IPS Filterfunktionen aktiviert sind, welche die Scan-Ergebnisse von MTI ungültig machen, hat der Kunde die Wahl, entweder den Arbeitsauftrag dahingehend zu beschränken, dass sich die Sicherheitsüberprüfungen nur noch auf das beziehen, was innerhalb der verbleibenden Tage gemacht werden kann oder zusätzliche Tage zu ergänzen, um die Zeit, die zu Beginn der Überprüfung verloren gegangen ist, wieder zu kompensieren. Es obliegt dem Kunden, sicherzustellen, dass auf dem Firmennetzwerk des Kunden oder auf von Dritten anderweitig für den Kunden betriebenen Netzwerken keine IPS oder IDS Systeme die MTI Scans blockieren.

Stundenkontingente: Sofern der Kunde bestimmte Stundenkontingente für einzelne Beratungsprojekte erwirbt, sind diese innerhalb von zwölf Monaten ab dem Datum, an dem die Ursprungsbestellung angenommen wurde, zu verbrauchen. Andernfalls verfallen sie.

Zeitbegrenzung: Sofern in den MTI Angeboten, Verträgen oder technischen Dokumenten einzelne Tätigkeiten als "zeitlich begrenzt" bezeichnet werden, bedeutet dies, dass der Zeitaufwand, der einer bestimmten Aufgabe zugewiesen ist, insoweit begrenzt ist, dass MTI sich bemühen wird, möglichst viel der vorgesehenen Arbeiten innerhalb des zur Verfügung stehenden eingeschränkten Zeitraums durchzuführen. Sobald die Zeitbegrenzung erreicht ist, werden keine weiteren Arbeiten hinsichtlich dieser Aufgaben vorgenommen. Folge hiervon ist, dass einzelne Arten von Sicherheitsüberprüfungen oder Gebiete der Systemumgebungen die MTI vorzugsweise prüfen würde, nicht geprüft werden oder dass Sicherheitsüberprüfungen, die bereits begonnen wurden und untersuchte Gebiete, möglicherweise nicht vollständig in einer Tiefe überprüft werden, die für eine umfassende Beurteilung erforderlich wäre. Folglich besteht das Risiko, dass Schwachstellen, die ausgenutzt werden können, möglicherweise nicht aufgedeckt und mitgeteilt werden, so dass MTI möglicherweise nicht in der Lage sein wird, die vollständige Gewissheit zu bieten, dass alle Schwachstellen auffindig gemacht wurden oder dass alle Auswirkungen eines gefundenen Problems ausgewertet wurden. Durch Annahme des MTI Angebots erklärt sich der Kunde bereit, dieses Risiko einzugehen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass alle mit diesem Risiko in Zusammenhang stehenden Fragen und Bedenken schriftlich vor der Beauftragung der SecurityLeistungen an MTI mitgeteilt werden.

Die vorstehend genannte Zeitbegrenzung kann sich insbesondere aus den folgenden Gründen ergeben:

- **Budgetrestriktionen**, welche die Anzahl der für eine bestimmte Aufgabe zur Verfügung stehenden Beratertage beschränkt;
- **Unbegrenzter Arbeitsumfang**, wenn der Prüfungsumfang vor Aufnahme der Tätigkeit nicht beziffert werden kann und daher die Dauer mit Blick auf einen zu erwartenden Lieferzeitpunkt beschränkt wird;
- **Begrenzter Arbeitsumfang**, wenn die zu überprüfende Systemumgebung oder Anwendungen so umfangreich sind, dass Sicherheitsüberprüfungen aller Gebiete/Komponenten ungeeignet oder unrealistisch hinsichtlich der dafür erforderlichen Kosten, Zeit und Ressourcen sind und daher ein stichprobenartiger Ansatz vom Kunden als angemessen angesehen wird;
- **High-level Überblick**, wenn der Kunde nur eine überblicksartige/Prüfung wünscht, um ein Gefühl für das Vorhandensein bereits bestehender und identifizierbarer Sicherheitslecks zu bekommen und um dann auf dieser informierten Basis die Entscheidung über weitere Arbeitsaufträge zu treffen; oder
- **Enge Zeitvorgaben in Projekten**, die es nicht erlauben, zusätzliche Prüfungstage in den Zeitplan des Kunden einzubauen.

Aufgrund des vorstehend genannten realen Risikos, dass durch eine Zeitbegrenzung möglicherweise nicht alle sicherheitsrelevante Themen aufgedeckt werden können, rät MTI ausdrücklich von einer solchen zeitlichen Begrenzung der Sicherheitsüberprüfungen ab.

Einwilligung in Systemangriffe: Der Kunde willigt ausdrücklich in die im Angebot von MTI beschriebenen Angriffe auf sein System ein und stellt MTI von allen Ansprüchen Dritter frei, die gegen MTI in diesem Zusammenhang geltend gemacht werden. Der Kunde räumt MTI alle für die Durchführung dieses Systemangriffe erforderlichen Nutzungs- und Verwertungsrechte an seinem System und der darauf betriebenen Software ein. Sofern es sich nicht um das System des Kunden handelt, bestätigt der Kunde, dass er berechtigt ist, eine entsprechende Sicherheitsüberprüfung des Systems durchführen zu lassen. Der Kunde wird MTI auf Verlangen seine Berechtigung schriftlich nachweisen.

Sicherung der Systeme: Neben einer vollständigen Sicherung aller Daten hat der Kunde vor Beauftragung von MTI alle erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen zu treffen, die erforderlich sind, um das zu überprüfende System notfalls wieder auf seinen ursprünglichen Zustand zurücksetzen zu können. Insoweit wird der Kunde darauf hingewiesen, dass durch die Sicherheitsüberprüfung das überprüfte System möglicherweise zeitweise nicht



A RICOH Company

nutzbar ist und ggf. Veränderungen an dem überprüften System vorgenommen werden, die nur durch umfangreiche Nacharbeiten des Kunden oder eine Zurücksetzung des Systems behoben werden können.

Information Dritter: Der Kunde wird alle von der Sicherheitsüberprüfung betroffenen Dritte (z.B. Provider oder Webhoster) im erforderlichen Umfang von der Durchführung der Sicherheitsüberprüfung informieren.

Material

Defekte Hardware wird nach Wahl von MTI ausgetauscht oder instandgesetzt. Ausgetauschte Teile gehen dabei in das Eigentum von MTI über. Für im Austausch ersetzte Teile werden die jeweiligen Austauschpreise berechnet. Sollten die ausgebauten Teile nicht reparaturfähig sein, wird der Neupreis berechnet. Als nicht reparaturfähig werden folgende Teile angesehen: -verbrannte oder gebrochene Module, -vom Kunden veränderte Baugruppen, Baugruppen, die dem derzeitigen Revisionsstand nicht entsprechen und nicht auf diesen gebracht werden können; -alle Kabel und Stecker, -Schreib- und Leseköpfe von Magnetplatten und Magnetbandstationen.

Arbeitszeit

Nach Aufwand zu den zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Stundensätzen. Pro Auftrag wird mindestens eine Arbeitsstunde in Rechnung gestellt. Weitere angefangene Stunden werden auf halbe bzw. volle aufgerundet.

Die gültigen Stundensätze:

Normalarbeitsstunden:

Montag bis Freitag: 08:00 - 17:00 Uhr
(ausgenommen Feiertage)

Servicetechniker:	180,00 EUR
Software-Hotline-Support:	220,00 EUR

Überstunden:

Montag bis Freitag: 17:00 – 08:00 Uhr

Servicetechniker	220,00 EUR
Software-Hotline Support	260,00 EUR

Wochenende

Samstag/Sonntag

Servicetechniker	280,00 EUR
Software Hotline Support	320,00 EUR

Reisekosten

Die Reisekosten werden nach den jeweils gültigen Reisekostenpauschalen berechnet. Diese beinhalten sowohl die Reisezeit als auch die Reisekosten. Für jeweils einen Kundendienstmitarbeiter und Arbeitstag in Abhängigkeit der Entfernung zur nächstgelegenen Geschäftsstelle (Luftlinie zum Zentrum) gelten folgende Pauschalen:

bis 50 KM	150,00 EUR
bis 100 KM	270,00 EUR
über 100 KM	380,00 EUR

Die Entfernung zählt von folgenden Orten:

Berlin	Wiesbaden
Stuttgart	München
Hannover	Hamburg
Köln	

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Zahlungsbedingungen

Die Rechnungen sind sofort nach Erhalt ohne Abzug, zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer zahlbar. Bei längerfristigen Arbeiten werden Zwischenrechnungen erstellt. Nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder von MTI anerkannten Forderungen kann aufgerechnet werden. Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur geltend gemacht werden, wenn der Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln

MTI wird mangelhafte Serviceleistungen durch erneute Instandsetzung oder Austausch defekter Teile nachbessern. Mehrere Nachbesserungsversuche sind möglich. Ist die Nachbesserung endgültig fehlgeschlagen, so kann der Kunde entweder Herabsetzung der Vergütung oder Rücktritt vom Vertrag verlangen. Jegliche Pflicht zur Mängelbeseitigung oder zu Schadensersatz durch MTI entfällt, sofern die Hard- oder Software vom Kunden unsachgemäß benutzt oder verändert worden sind. Die Frist zur Geltendmachung von Mängelansprüchen beträgt ein Jahr.

Haftung

Schadensersatzansprüche sind unabhängig von der Art der Pflichtverletzung, einschließlich unerlaubter Handlungen, ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt. Soweit MTI keine vorsätzliche Vertragsverletzung angelastet wird, ist die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise entstehenden Schaden begrenzt. Bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet MTI für jede Fahrlässigkeit, jedoch nur bis zur Höhe des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens. Eine wesentliche Vertragsverletzung liegt vor, wenn sich die Pflichtverletzung auf eine Pflicht bezieht, auf deren Erfüllung der Kunde vertraut hat und vertrauen durfte. Ansprüche auf entgangenen Gewinn, ersparte Aufwendungen, aus Schadensersatzansprüchen Dritter sowie auf sonstige mittelbare und Folgeschäden können nicht verlangt werden, es sei denn, ein von MTI garantiertes Beschaffenheitsmerkmal bezweckt gerade, den Kunden gegen Schäden solcher Art abzusichern. Alle genannten Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse gelten nicht für Ansprüche, die aufgrund arglistigen Verhaltens von MTI entstanden sind, sowie bei einer Haftung für garantierte Beschaffenheitsmerkmale, für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Soweit die Haftung von MTI ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für ihre Organe, leitenden Angestellten, Arbeitnehmer sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

Gerichtsstand

Vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung ist Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag Wiesbaden. MTI hat das Recht, den Kunden auch an seinem gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen.

Datenschutz

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten stets unter Einhaltung der geltenden Datenschutzregeln. Weitere Informationen bzgl. der Informationspflichten nach Art. 13 EU-Datenschutzgrundverordnung und für weitere Informationen zum Umgang mit personenbezogenen Daten unserer Geschäftspartner verweisen wir auf unsere [Datenschutzerklärung](#). Ihre personenbezogenen Daten werden ohne Ihre ausdrückliche Einwilligung zur Werbung für unsere eigenen und für Produkte anderer mit MTI verbundener Unternehmen und Kooperationspartner sowie zu Markt- und Meinungsforschung unseres Unternehmens verwendet. Dem können Sie jederzeit formlos widersprechen. Ihren Widerspruch können Sie an datenschutz@mti.com oder an unsere Postadresse MTI Technology GmbH, Datenschutzbeauftragter, Borsigstraße 36, 65205 Wiesbaden richten.