

Supportbedingungen der ASCAD Schweiz GmbH zur Verwendung im Geschäftsverkehr gegenüber Unternehmern (Stand: 17.09.2015)

A. Allgemeine Bestimmungen

I. Produktliste

Die Produktliste dient zur Bestimmung der unter den Vertrag fallenden Komponenten (= Hard- oder Software). Änderungen der Produktliste bedürfen der beiderseitigen Zustimmung, die durch entsprechende Unterschriften belegt werden. Bei Erweiterungen wird eine zusätzliche Produktliste, ebenfalls mit beiden Unterschriften, hinzugeheftet.

Vertragserweiterungen verstehen sich als Ergänzung zum bestehenden Vertrag und werden der Laufzeit angepasst.

Für die in den Produktlisten aufgeführten Komponenten übernimmt ASCAD während der Laufzeit dieses Vertrages die Unterstützung.

II. Generelle Ansprechzeiten

Die telefonische Unterstützung ist werktags von montags bis freitags während der normalen Arbeitszeit von 7.30 bis 17.30 Uhr (= Ansprechzeit) unter den vereinbarten **Telefonnummern (ASCAD Härkingen: +41 (0)62 389 00 10 / ASCAD Bochum Customer Care Center: +49 (0)234 9594 121)** verfügbar. Soweit vertraglich erweiterte Ansprechzeiten vereinbart sind, werden diese montags bis freitags in der Zeit von 17.30 bis 7.30 Uhr erbracht. Eine spätere Änderung der Ansprechzeiten bleibt ASCAD vorbehalten. Ausserhalb der Ansprechzeit eingehende Fehlermeldungen gelten als zu Beginn der nächsten Ansprechzeit zugegangen.

In der Zeit vom 24.12. - 31.12. und an den gesetzlichen Feiertagen ist der Telefonsupport nicht besetzt.

III. Vergütung und Preisanpassung

1. Die monatliche Gesamtvergütung errechnet sich aus den jeweiligen Produktlisten. Hinzu kommt die gesetzliche Mehrwertsteuer.

In dieser Vergütung sind die vertraglich definierten Lieferungen und Leistungen enthalten.

Die Vergütung versteht sich für die Vertragslaufzeit der einzelnen Produktlisten als Festpreis.

Aus der Produktliste ergibt sich, ob die Gesamtvergütung jährlich, halbjährlich oder vierteljährlich im voraus in Rechnung gestellt wird. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.

Die Berechnung wird jeweils dem Kalenderquartal bzw. Halbjahr oder Jahr angepasst.

2. ASCAD ist berechtigt, die Vergütung mit einer schriftlichen Ankündigung von einem Monat wegen erhöhter Selbstkosten (z.B. erhöhte Herstellerpreise) anzupassen. Bei Erhöhung von mehr als 5% ist der Auftraggeber berechtigt, mit einer Frist von zehn Werktagen nach Erhalt der schriftlichen Ankündigung der Preiserhöhung zum Wirksamwerden der Erhöhung schriftlich zu kündigen.

IV. Haftung

1. Schadensersatzansprüche aus Verschulden bei Vertragsabschluss, positiver Vertragsverletzung sowie unerlaubter Handlung gegen ASCAD und seine Erfüllungsgehilfen sind ausgeschlossen, es sei denn, es liegt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vor oder zugesicherte Eigenschaften fehlen.

Die Einschränkung gilt nicht bei leichter Fahrlässigkeit, wenn wesentliche Vertragspflichten verletzt worden sind.

Die Haftung für Personenschäden sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

2. Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung auf den Auftragswert, auf 50.000.-- CHF oder den typisch vorhersehbaren Schaden, je nachdem, welcher Wert höher ist, begrenzt. Dies gilt nicht bei Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten und bei Fehlen garantierter Eigenschaften.

4. Die Haftung für die Wiederbeschaffung von Daten ist ausgeschlossen, es sei denn, dass ASCAD deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht und der Auftraggeber sichergestellt hat, dass diese Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

V. Benutzungsrechte des Auftraggebers

Der Auftraggeber stellt ASCAD von Ansprüchen Dritter frei, die darauf zurückzuführen sind, dass die Geräte oder die Software entweder nicht im Eigentum des Auftraggebers stehen oder nicht von ihm gemietet sind oder der Auftraggeber nicht sonstwie zu deren Benutzung berechtigt ist.

VI. Rechte an Software und Dokumentationen

An den Software-Ergänzungen sowie Dokumentationen und sonstigen Unterlagen, die im Rahmen dieser Vereinbarung geliefert werden, wird dem Auftraggeber ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und zeitlich nicht begrenztes Nutzungsrecht zum internen Gebrauch für den Computer eingeräumt, zu dem diese Ergänzungen, Dokumentationen und sonstigen Unterlagen geliefert worden sind. Alle sonstigen Rechte an den Software-Ergänzungen, Dokumentationen usw. einschliesslich der Kopien bleiben bei ASCAD bzw. dem Softwarehersteller. Der Auftraggeber darf diese Ergänzungen, Dokumentationen usw. Dritten ohne schriftliche Zustimmung des Softwareherstellers nicht zugänglich machen.

Der Auftraggeber ist berechtigt, Kopien lediglich für Archivzwecke, als Ersatz oder zur Fehlersuche anzufertigen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, auf allen von ihm erstellten Kopien folgenden Urheberrechtsvermerk anzubringen:

"ASCAD. Alle Rechte vorbehalten.

Vervielfältigungen jeder Art sind nur mit Genehmigung von ASCAD zulässig."

Für ASCAD-Fremdsoftware ist statt ASCAD der Name des jeweiligen Softwareherstellers einzusetzen.

Supportbedingungen der ASCAD Schweiz GmbH zur Verwendung im Geschäftsverkehr gegenüber Unternehmern (Stand: 17.09.2015)

Der Auftraggeber ist erst nach schriftlicher Zustimmung des Softwareherstellers berechtigt, die vorstehend eingeräumten Nutzungsrechte an einen Dritten zu übertragen. Der Dritte muss sich vor Überlassung verpflichten, die überlassenen Software-Ergänzungen nur auf einem einzigen Computer zu nutzen und keine Kopien herzustellen. Gestattet ist ihm, Kopien für Archivzwecke, als Ersatz oder zur Fehlersuche anzufertigen. Der Dritte ist zu verpflichten, auf allen von ihm erstellten Kopien den oben angeführten Urheberrechtsvermerk anzubringen. Auf Anforderungen von ASCAD schickt der Auftraggeber Kopien von seinen Vereinbarungen mit Dritten an ASCAD.

VII. Änderung des Aufstellungsortes

Der Auftraggeber zeigt ASCAD eine geplante Änderung des Aufstellungsortes der Geräte mindestens 30 Tage vorher schriftlich an (Umzug). Werden Geräte vom Aufstellungsort oder dem sonst vereinbarten Standort zu einem anderen gebracht, kann ASCAD dem Auftraggeber einen etwa dadurch entstehenden Mehraufwand gesondert in Rechnung stellen. Dasselbe gilt hinsichtlich der auf diesen Geräten eingesetzten Software. Werden Geräte ausserhalb der Schweiz verbracht, erlöschen die Verpflichtungen von ASCAD bezüglich der auf diesen Geräten eingesetzten Komponenten.

VIII. Vertragslaufzeit und Kündigung

Beim Erwerb von Softwarelizenzen verpflichtet sich der Kunde für diese einen Supportvertrag abzuschliessen. Der Supportvertrag hat eine Laufzeit, wie aus den einzelnen Produktlisten ersichtlich. Bei PTC-Produkten beginnt die Vertragslaufzeit mit der Mitteilung der Bereitstellung der Lizenzen oder an dem von ASCAD oder PTC in der sog. „Shipment Confirmation“ mitgeteilten Vertragsbeginn. Er verlängert sich um jeweils 12 Monate, sofern der Vertrag nicht 3 Monate vor Ablauf von einer der beiden Parteien schriftlich gekündigt wird.

Kündigungen des Auftraggebers haben per eingeschriebenem Brief zu erfolgen.

ASCAD ist berechtigt, diese Vereinbarung mit sofortiger Wirkung zu kündigen, wenn die Hardware, auf der die Software- oder Firmware eingesetzt wird, nicht dem neuesten Stand entspricht und die Software dadurch fehlerhaft oder nur eingeschränkt funktioniert, es sei denn, die Hardware ist Gegenstand einer Kundendienstvereinbarung.

ASCAD ist ferner berechtigt, einzelne Produkte mit einer Frist von 2 Monaten zu kündigen, wenn dieses Produkt nicht mehr vom Hersteller unterstützt wird.

Im Falle des Zahlungsverzuges von mehr als 30 Tagen ist ASCAD berechtigt, zum Ende des noch zu bezahlenden Zahlungsintervalls zu kündigen.

IX. Sonstiges

Die sich aus diesem Vertrag ergebenden Rechte dürfen vom Auftraggeber nur nach ASCAD's vorheriger schriftlicher Zustimmung abgetreten werden.

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages - einschliesslich etwaiger Zusicherungen von ASCAD - bedürfen einer schriftli-

chen Vereinbarung und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieses Vertrages handelt.

Dieser Vertrag gibt den Willen der Vertragspartner vollständig wieder. Mündliche und schriftliche Nebenabreden sind nicht getroffen worden. Geschäftsbedingungen vom Kunden, auch wenn diese nicht ausdrücklich von ASCAD zurückgewiesen worden sind, haben keine Gültigkeit. Alle früheren Vereinbarungen, Zusagen und Angaben von ASCAD werden durch den Pflegevertrag gegenstandslos.

Der Auftraggeber darf kein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, soweit es sich nicht um Forderungen aus demselben Vertragsverhältnis handelt. Er darf nicht mit Forderungen aufrechnen, die von ASCAD nicht schriftlich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind.

Der Supportvertrag unterliegt dem Recht der schweizerischen Eidgenossenschaft. Die Anwendbarkeit des Einheitlichen UN-Kaufrechts (Convention on Contracts for the Internationale Sale of Goods vom 11.4.1980, für die Schweiz in Kraft getreten am 1.3.1991 SR 0.221.211.1) wird ausgeschlossen.

Gerichtsstand für alle vertraglichen und alle anderen mit dieser Vereinbarung in Zusammenhang stehenden Ansprüche ist Balsthal, sofern der Auftraggeber Vollkaufmann ist. ASCAD ist daneben berechtigt, Ansprüche bei dem für den Sitz des Auftraggebers zuständigen Gericht geltend zu machen.

X. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, oder werden, oder der Vertrag eine Lücke enthalten, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Vertragsbestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen tritt die gesetzliche Regelung ein.

Supportbedingungen der ASCAD Schweiz GmbH

zur Verwendung im Geschäftsverkehr gegenüber Unternehmern

(Stand: 17.09.2015)

B. Besondere Bestimmungen für die Softwarepflege:

Ergänzend zu den unter A. aufgeführten allgemeinen Bestimmungen gilt für die Softwarepflege folgendes:

I. System-Manager

Der Auftraggeber bestellt als Ansprechpartner für die zu pflegende Software einen System-Manager und/oder einen Applikations-Software-Manager sowie einen Stellvertreter (= Systemmanager), die an den vom Softwarehersteller hierfür vorgesehenen Schulungskursen teilgenommen haben, oder vergleichbare Kenntnisse besitzen, oder von ASCAD als Ansprechpartner anerkannt werden. Der Systemmanager ist berechtigt, telefonische Unterstützung durch ASCAD in Anspruch zu nehmen. Wird ein Ansprechpartner abberufen oder wird ein anderer bestellt, so teilt der Auftraggeber dies ASCAD unverzüglich mit (Name, Adresse und Telefonnummer). Sollte bei dem Auftraggeber kein Ansprechpartner (mehr) zur Verfügung stehen, ist ASCAD berechtigt, die Kundendienstvereinbarung bezüglich Software fristlos zu kündigen. Der Auftraggeber kann neben dem Systemmanager weitere qualifizierte Mitarbeiter bevollmächtigen, die telefonische Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Diese Anrufer müssen jedoch an den vom Softwarehersteller hierfür vorgesehenen Schulungskursen teilgenommen haben oder vergleichbare Kenntnisse besitzen.

II. Leistungsumfang

Die Softwarepflege soll die dem Auftraggeber überlassenen Programme auf den jeweils neuesten vom Softwarehersteller freigegebenen Stand bringen und dem Softwarehersteller bekannte Fehler lösen bzw. umgehen. Sie kann für die gesamte auf dem Computersystem eingesetzte Software nur einheitlich in Anspruch genommen werden. Gegenstand der Softwarepflege ist die jeweils letzte bzw. vorletzte vom Softwarehersteller freigegebene und dem Auftraggeber überlassene Programmversion. Zu diesem Zweck erbringt ASCAD die folgenden Leistungen.

1. Telefonische Unterstützung

ASCAD berät den Systemmanager bei Fragen zur Funktionalität und zu den Einsatzmöglichkeiten der jeweiligen Softwareprodukte und unterstützt ihn bei der Identifizierung, Verifizierung, Umgehung oder Lösung der aufgetretenen Probleme. Der Auftraggeber gibt ASCAD eine genaue Beschreibung, wie sich die festgestellten Fehler bemerkbar machen. Falls ASCAD Härkingen nicht in der Lage ist, eine Fehlermeldung entgegenzunehmen, wendet sich der Auftraggeber an das ASCAD Bochum Customer Care Center. Innerhalb der auf den Zugang der Fehlermeldung folgenden zwei Arbeitsstunden wird dem Auftraggeber bei ASCAD ein geschulter und kompetenter Mitarbeiter zur Verfügung stehen (=Reaktionszeit).

2. Software-Fehlermeldungen

Treten beim Auftraggeber Softwareprobleme auf, zu denen keine Lösungen oder Übergangslösungen veröffentlicht sind, und können die Probleme auch nicht durch telefonische Unterstützung gelöst werden, so kann der Systemmanager eine Fehlermeldung an ASCAD - richten. Zweck dieser Fehlermeldung ist es, einen Fehler in der unter diesen Vertrag fallenden Software

aufzuzeigen und - unabhängig vom konkreten Problem des Auftraggebers - zu beseitigen.

ASCAD bestätigt den Erhalt jeder Fehlermeldung. Soweit es sich nicht nur um eine unerhebliche Abweichung von den vom Software-Hersteller bzw. ASCAD veröffentlichten Spezifikationen handelt, wird die Software einschliesslich der Handbücher und der zugehörigen Dokumentation überarbeitet und die Lösung in eine der nächsten Ergänzungslieferungen eingearbeitet.

Stellt sich ein Fehler innerhalb der telefonischen Unterstützung (Ziffer 1) heraus, so hilft ASCAD auf Wunsch des Auftraggebers bei der Abfassung der Fehlermeldung. Zeitpunkt und Art der Fehlerlösung bleiben dem Software-Hersteller bzw. ASCAD vorbehalten. Die Beseitigung eines konkreten Fehlers wird nicht geschuldet.

3. Softwareergänzungen

ASCAD bringt die Software des Auftraggebers von Zeit zu Zeit durch Ergänzungslieferungen auf den neuesten, freigegebenen Stand. Diese Ergänzungslieferungen enthalten (Teil) Neufassungen der Software mit der Lösung dem Softwarehersteller bekannter Probleme.

Bei Positionen, die mit dem Zusatz „reine telefonische Unterstützung“ gekennzeichnet sind, entfällt diese Leistung.

Die Installation der Software-Ergänzungslieferungen obliegt dem Auftraggeber. Sie kann gegen gesonderte Vergütung durch ASCAD vorgenommen werden.

4. Outtasking Supportkontingent

Soweit die Produktliste ein sog. Outtasking Supportkontingent beinhaltet, versteht sich dieses als feste Anzahl von Unterstützungstagen, welche während der generellen Ansprechzeiten erbracht werden.

Nach vorheriger Absprache mit ASCAD können die Unterstützungstage auch "vor Ort" durchgeführt werden.

Die genauen Leistungsinhalte des Outtasking Supportkontingents sind in der jeweiligen Produktliste definiert.

Nicht rechtzeitig in Anspruch genommene Unterstützungstage verfallen mit Ende des Vertragsjahres und sind nicht auf das neue Vertragsjahr übertragbar. Die Termine für die Durchführung der Unterstützungstage sind spätestens mit einer Vorlaufzeit von einem Monat zum Ende der Vertragslaufzeit mit ASCAD abzustimmen. Die Anzahl der im letzten Monat der Vertragslaufzeit zu erbringenden Unterstützungstage beträgt maximal 50% des jeweiligen Outtasking Supportkontingents. Abweichungen sind nur mit ausdrücklicher Zustimmung der ASCAD möglich.

III. Einschränkungen

1. Nicht unterstützte Software kann nicht Gegenstand dieser Vereinbarung sein. Software ist nicht unterstützt, wenn:

- sie nicht in diesem Vertrag aufgeführt ist, es sich insbesondere um vom Kunden gekaufte Zusätze handelt,
- sie nicht von ASCAD oder dem Softwarehersteller geliefert wurde,
- sie durch den Auftraggeber oder einen Dritten modifiziert wurde,
- sie älter ist als die letzten zwei Releases,

Supportbedingungen der ASCAD Schweiz GmbH zur Verwendung im Geschäftsverkehr gegenüber Unternehmern (Stand: 17.09.2015)

- der Auftraggeber es nicht erlaubt, technische Verbesserungen einzusetzen.

2. Wird die Durchführung der Wartungsarbeiten durch nicht unterstützte Software erschwert oder behindert, so wird der Auftraggeber nach Aufforderung durch ASCAD die nicht unterstützten Produkte zeitweise entfernen, damit die Wartungsarbeiten ordnungsgemäss durchgeführt werden können.

3. Stellt sich bei der Unterstützung heraus, dass Probleme durch nicht unterstützte Produkte verursacht worden sind, wird die Unterstützung dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt.

4. Der Auftraggeber ist alleinverantwortlich für die Kompatibilität der nicht unterstützten Produkte zu den Produkten des Softwareherstellers.

5. Nicht in den Pflegeleistungen enthalten sind:

- Leistungen ausserhalb der festgelegten Ansprechzeiten,
- Leistungen für Software, die nicht unter den vom Hersteller vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird,
- Leistungen für Programmteile, deren Funktion von anderen Programmen abhängt, es sei denn, zwischen dem Kunden und ASCAD besteht ein entsprechender Pflegevertrag auch für diese anderen Programme,
- die Erstellung, Überlassung oder Installation von Programmen oder eine Beratungstätigkeit hierüber oder den Einsatz von DV-Einheiten.

IV. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber stellt ASCAD alle Unterlagen, die zur Durchführung der Dienstleistungen notwendig sind, auf Anforderung unverzüglich zur Verfügung. Der Kunde wird angemessene Hilfe leisten, inkl. der Zurverfügungstellung von Fehlermeldungen und zusätzlicher Computerläufe, um die Bedingungen, die zur Zeit des Fehlerauftritts gegeben waren, zu reproduzieren. Der Kunde gewährt ASCAD Zugang zu Dateien, Bedienungsprotokollen, Hauptspeicherauszügen und dergleichen.

2. Während der Ferndiagnose steht ASCAD ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung.

3. Der Kunde stellt auf Anforderung von ASCAD während der Ansprechzeiten die erforderlichen Geräte und Programme so zur Verfügung, dass ASCAD ohne weitere Vorarbeiten mit den Leistungen beginnen kann. Dazu gewährt der Kunde ASCAD Zugang zu der benutzten Software, sei es über Zentraleinheiten des Kunden oder über andere Zentraleinheiten. Der Kunde sorgt ebenso für ungehinderten Zugriff zu den dazugehörigen Diagnoseprogrammen und Dokumentationen, Anwendungsprogrammen und Daten und stellt sicher, dass bei der Ausführung von Kundendienstarbeiten ständig ein Beauftragter des Auftraggebers zugegen ist.

4. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Geräte, Systemsoftware, Netzsoftware und ähnliche Gegenstände, die für die Funktionsfähigkeit der zu pflegenden Programme von Bedeutung

sind, sich in technisch einwandfreiem Zustand befinden und dem von ASCAD geforderten Releasestand entsprechen.

5. Verzögert sich die Durchführung von Kundendienstarbeiten durch die Ausserachtlassung dieser Bedingungen oder durch sonstige Umstände, die der Auftraggeber zu vertreten hat, so trägt dieser die Kosten der Wartezeit und/oder einer erneuten Anreise.

V. Gewährleistung

1. ASCAD gewährleistet, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind. Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf Monate ab Lieferung (oder ab Betriebsbereitschaft, wenn ASCAD die Installation erbringt) oder Leistungserbringung. Im Falle eines Mangels oder des Fehlens einer zugesicherten Eigenschaft erfolgt die Gewährleistung nach Wahl von ASCAD ausschliesslich durch Nachbesserung, insbesondere durch Workarounds, oder Ersatzlieferung. Zugesicherte Eigenschaften müssen von ASCAD ausdrücklich als solche in der Produktliste bezeichnet sein. Gelingt es ASCAD nicht, einen Sach- und/oder Rechtsmangel innerhalb einer angemessenen Frist zu beseitigen, so ist der Auftragnehmer berechtigt, ASCAD eine angemessene Nachfrist mit der Androhung zu setzen, nach Ablauf dieser Nachfrist die Vergütung zu mindern oder den Vertrag fristlos schriftlich zu kündigen. Eine ausserordentliche Kündigung des gesamten Vertrages ist nur bei einem wesentlichen Mangel zulässig. Der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen.

2. Soweit ASCAD Gewährleistungsarbeiten zu erbringen hat, werden diese während der normalen Arbeitszeiten, montags bis freitags zwischen 8.00 und 17.00 Uhr - ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen - erbracht. Auf Verlangen des Kunden werden Gewährleistungsarbeiten ausserhalb dieser Zeiten erbracht; die hierdurch entstehenden Mehrkosten trägt der Kunde.

3. Weitere Gewährleistungsansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, mit Ausnahme etwaiger gesetzlicher Ansprüche aufgrund der Zusicherung von Eigenschaften. ASCAD übernimmt insbesondere keine Gewährleistung dafür, dass die Programme den speziellen Erfordernissen des Kunden entsprechen oder mit ihnen bestimmte Ergebnisse erzielt werden können.

Supportbedingungen der ASCAD Schweiz GmbH

zur Verwendung im Geschäftsverkehr gegenüber Unternehmern

(Stand: 17.09.2015)

C. Besondere Bestimmungen für die Hardwarewartung:

Ergänzend zu den unter A. aufgeführten allgemeinen Bestimmungen gilt für die Hardwarewartung folgendes:

I. Eingeschlossene Leistungen

1. Reparaturarbeiten

Die Kundendienstleistungen umfassen die Diagnose und die Behebung der Schadensursache. Alle schadhafte oder nicht einwandfreie Teile werden, soweit ASCAD es erforderlich erscheint, ohne zusätzliche Kosten ausgewechselt. Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von ASCAD über. Kann der Schaden im Einzelfall nicht sofort behoben werden, so wird ASCAD bis zur endgültigen Behebung der Schadensursache eine Zwischenlösung herbeiführen, die gegebenenfalls die Beachtung besonderer Bedienungsvorschriften durch den Anwender erfordert.

2. Technische Verbesserungen

ASCAD ist berechtigt, zur Verbesserung der Funktion und/oder der Zuverlässigkeit der Geräte, Änderungen und Verbesserungen vorzunehmen, ohne sie dem Auftraggeber gesondert zu berechnen.

Für den Fall, dass der Auftraggeber die Vornahme solcher Änderungen und Verbesserungen nicht gestattet, ist ASCAD berechtigt, die Kundendienstvereinbarung bezüglich der betreffenden Geräte fristlos zu kündigen.

II. Ansprechzeit, Reaktionszeit, Arbeitszeit und Ort der Leistungserbringung

Der Auftraggeber kann Hardwarefehler oder Störungen während der vereinbarten Ansprechzeiten bei ASCAD melden.

Die Reaktionszeiten ergeben sich aus den jeweiligen Produktlisten.

III. Anforderung an den Aufstellungsort

Der Auftraggeber bereitet den Aufstellungsort gemäss den im Handbuch enthaltenen Bedingungen vor und sorgt dafür, dass er in diesem Zustand aufrecht erhalten wird.

Sofern diese Kundendienstvereinbarung auf Wunsch des Auftraggebers nicht unmittelbar nach Ablauf der Gewährleistungsfrist in Kraft tritt, ist ASCAD berechtigt, auf Kosten des Auftraggebers eine Überprüfung des Aufstellungsortes und eine Generalüberholung der Geräte vorzunehmen.

IV. Nicht eingeschlossene Leistungen

1. Instandsetzung/Wiederbeschaffung von Geräten, an denen Schäden auf
 - Kriegsereignisse jeder Art, Bürgerkrieg
 - Kernenergie
 - Vorsatz des Kundenzurückzuführen sind.
2. Instandsetzungsarbeiten, die dadurch verursacht worden sind, dass Reparaturarbeiten oder Änderungen an den Geräten von dem Auftraggeber oder Dritten ohne vorherige

schriftliche Zustimmung von ASCAD durchgeführt worden sind.

3. Arbeiten aufgrund von Interface-Problemen zwischen von ASCAD gelieferten Geräten und solcher anderer Hersteller und Lieferanten.
4. Kundendienstleistungen, die darauf zurückzuführen sind, dass ein Produkt die Fehlerursache war, welches nicht Gegenstand dieser Kundendienstvereinbarung ist.
5. Kundendienstleistungen, die dadurch notwendig geworden sind, dass Geräte unter Bedingungen (z.B. Netzschwankungen, Verschmutzungen, Abweichung von der empfohlenen Raumtemperatur oder Luftfeuchtigkeit) oder unter Verwendung von Zubehör oder (gerätespezifischen) Verbrauchsmaterialien (z.B. Fremdplatten, Plattenstapel, Kassetten, Druckpapier, etc.) betrieben werden, die nicht den Hersteller Spezifikationen entsprechen;
6. Austausch von (gerätespezifischen) Verbrauchsmaterialien wie z.B.
 - Druckköpfe aller Art (z.B. 293xx usw.)
 - Datenträger
 - Tintenpatronen
 - Toner

V. Gewährleistung

Können Mängel wiederholt nicht behoben werden, so kann der Auftraggeber für die betroffenen Geräte, Software und Firmware nach seiner Wahl entweder eine der Gebrauchsminderung entsprechende Herabsetzung der Kundendienstvergütung für die Restzeit des Vorauszahlungszeitraumes verlangen oder die Vereinbarung für diese Geräte, Software und Firmware nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist kündigen.