

Service VERTRAGSBEDINGUNGEN der Quadiant Germany GmbH & Co. KG

1. Geltungsbereich / Leistungen der Quadiant Germany GmbH & Co. KG (nachfolgend „Quadiant“)

1.1. Die nachfolgenden Bedingungen gelten für sämtliche von Quadiant erbrachten Serviceleistungen, einschließlich Wartung, Credifon-Service, Porto-Update-Services und Online Services. Inhalt und Umfang der von Quadiant vertraglich zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem Servicevertrag zwischen Quadiant und dem Kunden (nachfolgend „Servicevertrag“) und diesen Bestimmungen. Falls ein Last- oder Pflichtenheft für den Vertrag relevant ist, sind solche Last- und Pflichtenhefte Bestandteile dieses Vertrages und werden vom LG zur Verfügung gestellt.

1.2. Entgegenstehende oder zusätzliche Vertragsbedingungen des Kunden gelten nur dann, wenn Quadiant dies ausdrücklich schriftlich bestätigt.

1.3. Der Geltungsbereich erstreckt sich auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland exklusive Nordseeinseln und auf das Gebiet der Republik Österreich.

2. Leistungsumfang

2.1. Quadiant Fullservice – „Premium Protect“

Erwirbt der Kunde einen Quadiant Fullservice (vor Ort)-Vertrag, erbringt Quadiant an den Kunden die in Anlage A-1 dieser Service-Bedingungen bestimmten Leistungen.

2.2. Quadiant Fullservice NBD [Next Business Day] – „Premium Plus Protect“
Erwirbt der Kunde einen Quadiant Fullservice NBD (vor Ort)-Vertrag, erbringt Quadiant an den Kunden die in Anlage A-2 dieser Service-Bedingungen bestimmten Leistungen.

2.3. Quadiant Fullservice/Abholservice – „Premium Smart Protect“
Erwirbt der Kunde einen Quadiant Fullservice (Abholservice)-Vertrag, erbringt Quadiant an den Kunden die in Anlage A-3 dieser Service-Bedingungen bestimmten Leistungen.

2.4. Quadiant Standardservice – „Comfort Protect“
Erwirbt der Kunde einen Quadiant Standardservice-Vertrag, erbringt Quadiant an den Kunden die in Anlage A-4 dieser Service-Bedingungen bestimmten Leistungen.

2.5. Credifon® Service
Erwirbt der Kunde einen Credifon-Service-Vertrag, erbringt Quadiant an den Kunden die in Anlage A-5 dieser Service-Bedingungen bestimmten Leistungen.

2.6. Online Services (OLS basic)
Erwirbt der Kunde einen OLS basic-Vertrag, erbringt Quadiant an den Kunden die in Anlage A-6 dieser Service-Bedingungen bestimmten Leistungen.

2.7. Porto-Updates (OLS Extended)
Erwirbt der Kunde einen OLS extended-Vertrag, erbringt Quadiant an den Kunden die in Anlage A-7 dieser Service-Bedingungen bestimmten Leistungen.

2.8. Quadiant Softwarepflege
Erwirbt der Kunde einen Softwarepflege MAS-Vertrag oder AIMS-Vertrag, erbringt Quadiant an den Kunden die in Anlage A-8 dieser Service-Bedingungen bestimmten Leistungen.

2.8. Quadiant Service ISR-Automation (ISR-A)
Erwirbt der Kunde einen Servicevertrag ISR-Automation (ISR-A), erbringt Quadiant an den Kunden die in Anlage A-9 dieser Service-Bedingungen bestimmten Leistungen.

3. Vertragsgebühr / Zählerstände

3.1. Die Vertragsgebühren für ein volles Vertragsjahr werden im Voraus für das gesamte Vertragsjahr von Quadiant berechnet und sind sofort nach Rechnungseingang ohne Abzug fällig.

3.2. Quadiant ist ferner berechtigt, die Vertragsgebühren durch schriftliche Erklärung entsprechend den zwischenzeitlich eingetretenen Änderungen bei Löhnen, Gehältern, Fahrt-, Material- und Produktionskosten für das jeweils folgende Kalenderjahr angemessen anzupassen.

3.3. Falls eine Erhöhung der jährlichen Vertragsgebühren insgesamt mehr als 5% beträgt, ist der Kunde berechtigt, den Servicevertrag innerhalb von sechs Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung außerordentlich mit einer Frist von zwei Monaten zum Monatsende, jedoch frühestens zum Ende des Vertragsjahres, das dem Vertragsjahr vorangeht, für das die Vertragsgebühren erhöht werden, zu kündigen; in diesem Fall bleiben die Vertragsgebühren unverändert.

3.4. Ist eine Laufleistung (als maximale Laufleistung für diesen Systemtyp oder als versicherte Laufleistungsstufe) im Vertrag vereinbart, wird bei Überschreitung der vertraglich vereinbarten Laufleistung größer 5% die Anzahl der zusätzlichen Maschinentakte nach denen in der Preistabelle auf Seite 1 des Servicevertrages genannten Konditionen nachberechnet. Die Nachberechnung erfolgt frühestens nach Ablauf eines Vertragsjahres und höchstens einmal pro Kalenderjahr, sofern die Überschreitung nicht größer 25% ist.

3.5. Der Zählerstand der Hauptmaschine (siehe Servicevertrag) ist Kriterium zur Feststellung der verarbeiteten Maschinentakte, um die tatsächliche Nutzung der Maschine mit der vertraglich versicherten Nutzung abzurechnen.

3.6. Nicht genutzte Maschinentakte verfallen. Die Rückzahlung nicht genutzter Maschinentakte ist ausgeschlossen.

4. Haftung

4.1. Quadiant haftet gegenüber dem Kunden für sämtliche sich im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergebende Schäden, gleich, ob aus Vertragsverletzungen, aus unerlaubter Handlung oder aus einem anderen Rechtsgrund, nur nach Maßgabe der in diesem Paragraphen geregelten Vorschriften.

4.2. Bei Vorsatz sowie bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet Quadiant nach den gesetzlichen Vorschriften. In allen sonstigen Fällen gelten die in den nachfolgenden Absätzen 3 und 4 enthaltenen Regelungen.

4.3. Bei grober Fahrlässigkeit beschränkt sich die Haftung von Quadiant gegenüber dem Kunden auf den Ersatz des typischen vorhersehbaren Schadens. Diese Beschränkung gilt nicht, soweit der Schaden durch gesetzliche Vertreter von Quadiant oder durch leitende Angestellte von Quadiant verursacht wurde.

4.4. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet Quadiant gegenüber dem Kunden nur dann, wenn eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde. In diesem Fall ist die Haftung auf den typischen vorhersehbaren Schaden beschränkt. In allen übrigen Fällen einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung von Quadiant ausgeschlossen, wobei die Regelung in Absatz 2 oben hiervon unberührt bleibt.

5. Vertragsbindung und Vertragsbeendigung

5.1. Vertragsbeginn und Vertragsdauer ergeben sich aus dem Servicevertrag, wenn keine Mindestvertragsdauer vereinbart wurde. Bei vereinbarter Mindestvertragslaufzeit endet der Vertrag frühestens mit deren Ablauf. Der Servicevertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht sechs Monate vor Ablauf des Jahres per Einschreiben gekündigt wird. Für Credifon-Service-Verträge verweisen wir auf Anlage A-5.

5.2. Der Kunde kann den Leistungsaustausch, gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. bei Rücktritt, Minderung, Schadensersatz- oder Aufwendungsersatzverlangen statt Leistung), zusätzlich zu den gesetzlichen Voraussetzungen nur unter folgenden Voraussetzungen vorzeitig abbrechen:

a) Die Vertragsverletzung ist konkret zu rügen und mit angemessener Frist die Beseitigung der Störung zu verlangen. Zusätzlich ist anzudrohen, dass nach erfolglosem Ablauf dieser Frist keine weiteren Leistungen bezüglich der gerügten Störung angenommen werden und damit der Leistungsaustausch teilweise oder ganz beendet wird.

b) Die Frist zur Beseitigung der Störung muss angemessen sein. Eine Frist von weniger als zwei Wochen ist nur bei besonderer Eilbedürftigkeit angemessen. In den Fällen des § 323 Abs. 2 BGB (Entbehrllichkeit der Fristsetzung) kann die Fristsetzung entfallen.

c) Die Beendigung des Leistungsaustauschs (teilweise oder ganz) wegen der Nichtbeseitigung der Störung kann nur innerhalb von 14 Tagen nach Ablauf dieser Frist erklärt werden. Die Frist ist während der Dauer von Verhandlungen gehemmt.

5.3. Ein Kunde kann die Rückabwicklung des Vertrages wegen einer Leistungsverzögerung nur verlangen, wenn Quadiant die Verzögerung allein oder ganz überwiegend zu vertreten hat, es sei denn, dem Kunden ist auf Grund einer Interessenabwägung ein Festhalten am Vertrag auf Grund der Verzögerung nicht zumutbar.

5.4. Alle Erklärungen in diesem Zusammenhang bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform.

6. Kündigung aus wichtigem Grund

6.1. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt von den Regelungen zur Vertragslaufzeit, zur Vertragsbindung und zur Vertragsbeendigung unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor,

- wenn der Kunde mit der Zahlung der Vertragsgebühren in Verzug kommt und die offene Forderung trotz Setzen einer angemessenen Frist nicht ausgleicht;
- wenn der Kunde eine nicht nur unwesentliche Vertragspflicht verletzt und für Quadiant eine Fortführung des Vertrages bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin unzumutbar ist.

- wenn das System derart stark beansprucht wurde, dass die für den Systemtyp definierte maximale jährliche oder gar die Gesamtleistung überschritten wurde.
- wenn bei einem Frankiersystemen oder anderem auf Grund des Alters, von mehr als sieben Jahren ab Kauf-/ Mietdatum, die Ersatzteilverfügbarkeit nicht garantiert werden kann

6.2. Eine vorzeitige Vertragsbeendigung begründet keinen Anspruch auf Erstattung der im Voraus gezahlten Vertragsgebühren, es sei denn, der Kunde hat den Vertrag aus wichtigem Grund wegen schuldhaften Verhaltens von Quadiant gekündigt.

7. **Mitwirkungspflichten**
Der Kunde unterstützt Quadiant bei der Erbringung der vertraglichen Leistungspflichten soweit zumutbar, erforderlich und zweckdienlich.

Bei Vertragsschluss mit Online Services stellt der Kunde einen permanenten Anschluss der Maschine (gemäß den technischen Spezifikationen) zur Übertragung der Maschinendaten sicher und erklärt ausdrücklich sein Einverständnis zur regelmäßigen Übermittlung von Maschinendaten an das Quadiant Datenzentrum. Darüber hinaus gelten für die jeweils vom Kunden erworbenen Leistungen die in den betreffenden Anlagen zu diesen Service-Vertragsbedingungen bestimmten Mitwirkungspflichten.

8. Übertragung von Rechten und Pflichten

Quadiant kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ganz oder teilweise auf einen anderen Vertragspartner übertragen. Der Kunde ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Quadiant berechtigt, Rechte aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen.

9. Änderungen und Ergänzungen

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform.

10. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung oder ein Teil einer Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Die Vertragschließenden verpflichten sich, die unwirksame Regelung durch eine solche zu ersetzen, die dem Vertragszweck wirtschaftlich entspricht.

11. Gerichtsstand / anwendbares Recht

Gerichtsstand für beide Parteien ist der Sitz von Quadiant, sofern der Kunde Kaufmann ist. Es gilt deutsches Recht.

Stand: 01.01.2021

Anlage A-1 Quadiant Fullservice - "Premium Protect"

1. Leistungsumfang

1.1 Quadiant stellt in den Geschäftszeiten von Quadiant (an Werktagen von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:30 Uhr mit Ausnahme bundesweiter gesetzlicher Feiertage in Deutschland) eine mit speziell ausgebildeten Mitarbeiter*innen besetzte Telefonhotline zur Verfügung.

1.2 Quadiant erbringt die für einen optimierten Maschineneinsatz notwendigen Wartungen (inkl. aller notwendigen Ersatz- und Verschleißteile) entsprechend dem Nutzungsgrad der Maschine und der Art des verarbeiteten Materials nach eigenem Ermessen.

1.3 Quadiant beseitigt alle maschinenbedingten Störungen. (inkl. Ersatz- und Verschleißteile)

1.4 Wurde optional Credifon-Service gewählt erhält der Kunde zusätzlich die Leistungen gemäß Anlage A-5

1.5 Kostenfrei ausgetauschte Ersatzteile und Module gehen in das Eigentum von Quadiant über.

1.6 Sofern nicht anderweitig vereinbart, sind folgende Leistungen nicht von den vertraglichen Pflichten von Quadiant umfasst und werden zu den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung oder Leistungserbringung geltenden Listenpreisen von Quadiant berechnet:

a) Austausch von Verbrauchsmaterialien;

b) Umbau- oder Umstellungsmaßnahmen auf Kundenwunsch;

c) Beseitigung von Störungen, die nicht auf normalem Verschleiß oder Materialfehlern beruhen, z.B. Störungen infolge unsachgemäßer Behandlung, Bedienungsfehler, übermäßige Beanspruchung, Verwendung von Zubehör oder Betriebsmitteln bzw. Materialien, die nicht von Quadiant geliefert oder empfohlen wurden, Unfall, Feuer, Wasser und höhere Gewalt;

d) Software-Änderungen bzw. Software-Leistungen;

e) Produktcode-Änderungen;

f) die Bereitstellung einer Leihmaschine.

Aufträge über die in vorstehend a) bis f) genannten Leistungen unterliegen der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung geltenden Preisliste und den zu diesem Zeitpunkt geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Quadiant. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen können unter der Website www.quadiant.de/agbs bzw. www.quadiant.at/agbs eingesehen werden. Der Kunde kann darüber hinaus die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Preisliste von Quadiant jederzeit bei der Quadiant Germany GmbH & Co. KG, Landsberger Str. 154, 80339 München, Deutschland, anfordern.

2. Ort und Zeit der Leistungserbringung; Mitwirkungspflichten

2.1. Quadiant erbringt Reparaturen, die nicht über Telefon-Hotline oder OLS erfolgen können, und Wartungen an dem vereinbarten Maschinenstandort in Deutschland (exklusive Nordseeinseln) und Österreich an Werktagen von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:30 Uhr.

2.2. Während der Anwesenheit des Kundendienstpersonals von Quadiant hat der Kunde einen Mitarbeiter am Standort der Maschinen zur Verfügung zu halten.

2.3. Kann das Kundendienstpersonal die Arbeiten beim Kunden aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht oder erst verspätet durchführen oder befindet sich die Maschine nicht am vereinbarten Standort, so werden eventuell anfallende Mehrkosten auf Basis der jeweils gültigen Preisliste gesondert berechnet.

3. Reaktionszeit / vereinbarte Termine

3.1. Die Reaktionszeit beträgt bis zu drei Arbeitstage.

Anlage A-2 Quadiant Fullservice NBD - "Premium Plus Protect"

1. Leistungsumfang

Quadiant erbringt die Leistungen des Fullservice NBD gem. Ziffer 1 der vorstehenden Anlage A-1.

2. Ort und Zeit der Leistungserbringung; Mitwirkungspflichten

Für Ort und Zeit der Leistungserbringung gilt Ziffer 2 der vorstehenden Anlage A-1 entsprechend.

3. Reaktionszeit / vereinbarte Termine

3.1. Die verkürzte Reaktionszeit (ggü. Fullservice gem. Anlage A-1) beträgt, soweit nicht anders vereinbart, NBD = Next Business Day („am nächsten einen Arbeitstag“).

3.2. Quadiant wird den technischen Kundendienst so organisieren, dass vereinbarte Reaktionszeiten und Termine im Regelfall eingehalten werden. Soweit sich aus diesem Vertrag nicht anderes ergibt, ist der Kunde bei einer unzumutbaren Überschreitung einer verkürzten Reaktionszeit ausschließlich berechtigt, Rückzahlung des für das jeweilige Vertragsquartal anteilig geleisteten Zuschlages (hier Fullservice NBD versus Fullservice) zu verlangen. Weitere Ansprüche bestehen nicht.

Anlage A-3 Quadiant Fullservice/Abholservice – „Premium Smart Protect“

1. Leistungsumfang

1.7 Quadiant stellt in den Geschäftszeiten von Quadiant (an Werktagen von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:30 Uhr mit Ausnahme bundesweiter gesetzlicher Feiertage in Deutschland) eine mit speziell ausgebildeten Mitarbeiter*innen besetzte Telefonhotline zur Verfügung.

1.8 Quadiant unterstützt die Kunden bei allen maschinenbedingten Störungen telefonisch, durch Ferndiagnose, Fernwartung oder ggf. durch Bereitstellung einer Austauschkomponente (Swap).

1.9 Wurde optional Credifon-Service gewählt erhält der Kunde zusätzlich die Leistungen gemäß Anlage A-5

1.10 Kostenfrei ausgetauschte Ersatzteile und Module gehen in das Eigentum von Quadiant über.

1.11 Sofern nicht anderweitig vereinbart, sind folgende Leistungen nicht von den vertraglichen Pflichten von Quadiant umfasst und werden zu den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung oder Leistungserbringung geltenden Listenpreisen von Quadiant berechnet:

a) Austausch von Verbrauchsmaterialien;

b) Umbau- oder Umstellungsmaßnahmen auf Kundenwunsch;

c) Beseitigung von Störungen, die nicht auf normalem Verschleiß oder Materialfehlern beruhen, z.B. Störungen infolge unsachgemäßer Behandlung, Bedienungsfehler, übermäßige Beanspruchung, Verwendung von Zubehör oder Betriebsmitteln bzw. Materialien, die nicht von Quadiant geliefert oder empfohlen wurden, Unfall, Feuer, Wasser und höhere Gewalt;

d) Software-Änderungen bzw. Software-Leistungen;

e) Produktcode-Änderungen;

f) die Bereitstellung einer Leihmaschine.

Aufträge über die in vorstehend a) bis f) genannten Leistungen unterliegen der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung geltenden Preisliste und den zu diesem Zeitpunkt geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Quadiant. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen können unter der Website www.quadiant.de/agbs bzw. www.quadiant.at/agbs eingesehen werden. Der Kunde kann darüber hinaus die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Preisliste von Quadiant jederzeit bei der Quadiant Germany GmbH & Co. KG, Landsberger Str. 154, 80339 München, Deutschland, anfordern.

2. Ort und Zeit der Leistungserbringung; Mitwirkungspflichten

2.1. Quadiant erbringt Reparaturen, die nicht über Telefon-Hotline oder OLS erfolgen können, an dem vereinbarten Maschinenstandort in Deutschland (exklusive Nordseeinseln) und Österreich an Werktagen von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:30 Uhr, ausschließlich durch System-Swap - d.h. durch eine Vorab- und Rücklieferung einer Austauschkomponente per Logistikdienstleister.

2.2. Quadiant wird dem Kunden falls notwendig vorab eine Austauschkomponente zustellen und darauffolgend die defekte Komponente selbst oder durch einen von Quadiant ausgewählten und beauftragten Frachtführer oder Paketdienstleister vom Kunden an dem vereinbarten Maschinenstandort in Deutschland oder Österreich abholen.

3. Reaktionszeit / vereinbarte Termine

3.1. Der Versand einer Austauschkomponente (Reaktionszeit) erfolgt i.d.R. innerhalb von drei Arbeitstagen.

Anlage A-4 Standard Service – "Comfort Protect"

1. Leistungsumfang

1.1 Quadiant stellt in den Geschäftszeiten von Quadiant (an Werktagen von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:30 Uhr mit Ausnahme bundesweiter gesetzlicher Feiertage in Deutschland) eine mit speziell ausgebildeten Mitarbeiter*innen besetzte Telefonhotline zur Verfügung.

1.2 Quadiant erbringt die für einen optimierten Maschineneinsatz notwendigen Wartungen (exklusive aller notwendigen Verschleiß- und Ersatzteile) entsprechend dem Nutzungsgrad der Maschine und der Art des verarbeiteten Materials nach eigenem Ermessen. Bei den folgenden Produkten sind die Verschleißteile bei einer Wartung inkludiert: Direktadressierer & Adressdrucker, Tabber & Etikettierer und deren Komponenten.

1.3 Wurde optional Credifon-Service gewählt, erhält der Kunde zusätzlich die Leistungen gemäß Anlage A-5.

1.4 Kostenfrei ausgetauschte Ersatzteile und Module gehen in das Eigentum von Quadiant über.

1.5 Sofern nicht anderweitig vereinbart, sind folgende Leistungen nicht von den vertraglichen Pflichten von Quadiant umfasst und werden nur gemäß separatem Auftrag durchgeführt und zu den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung geltenden Listenpreisen von Quadiant berechnet:

a) Austausch von Verbrauchsmaterialien;

b) Umbau- oder Umstellungsmaßnahmen auf Kundenwunsch;

c) Beseitigung von Störungen, die nicht auf normalem Verschleiß oder Materialfehlern beruhen, z.B. Störungen infolge unsachgemäßer Behandlung, Bedienungsfehler, übermäßige Beanspruchung, Verwendung von Zubehör oder Betriebsmitteln bzw. Materialien, die nicht von Quadiant geliefert oder empfohlen wurden, Unfall, Feuer, Wasser und höhere Gewalt;

d) Software-Änderungen bzw. Software-Leistungen;

e) Produktcode-Änderungen;

f) die Bereitstellung einer Leihmaschine.

Aufträge über die in vorstehend a) bis f) genannten Leistungen unterliegen der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung geltenden Preisliste und den zu diesem Zeitpunkt geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Quadiant. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen können unter der Website www.quadiant.de/agbs bzw. www.quadiant.at/agbs eingesehen werden. Der Kunde kann darüber hinaus die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Preisliste von Quadiant jederzeit bei der Quadiant Germany GmbH & Co. KG, Landsberger Str. 154, 80339 München, Deutschland, anfordern.

2. Ort und Zeit der Leistungserbringung; Mitwirkungspflichten

2.1 Für die Maschinentypen B-400, Sesam 1, Sesam S sowie Nachfolgeprodukte werden die Wartungen in einer von Quadiant angegebenen Werkstatt erbracht. Quadiant wird die Maschine selbst oder durch einen von Quadiant ausgewählten und beauftragten Frachtführer vom Kunden an dem vereinbarten Maschinenstandort in Deutschland oder Österreich abholen und nach Leistungserbringung dem Kunden wieder zustellen.

2.2 Bei allen anderen Maschinen werden die Wartungen an dem vereinbarten Maschinenstandort in Deutschland (exklusive Nordseeinseln) und Österreich an Werktagen von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:30 Uhr durchgeführt.

Anlage A-5 – Credifon® Service

Serviceleistung:

Der Credifon®-Service für Frankiermaschinen von Quadient stellt den Zugriff für den Kunden in das Credifon-Datenzentrum bereit, um eine Fernwertvorgabe in gewünschter Höhe online durchzuführen. Durch den Quadient Credifon®-Service kann der Kunde sich das Porto direkt via Netzwerk oder Telefonleitung laden, um Verzögerungen im Postausgang vorzubeugen. Der Kunde ist durch diesen Service in der Lage, mit einem persönlichen PIN-Code auf einfache und sichere Weise das nötige Portovolumen zu laden.

Produkt-Serviceabdeckung:

Dieser Service gilt für alle im Auftrag oder Servicevertrag bezeichneten Frankiermaschinen von Quadient.

Leistungsumfang:

- Bereitstellung des Zugriffs durch den Kunden anhand eines persönlichen PIN-Codes zum Credifon-Datenzentrum von Quadient. Das Credifon-Datenzentrum ist in der Regel 22 Stunden am Tag verfügbar. Wartungsarbeiten am Credifon-Datenzentrum werden in der Regel am Wochenende ausgeführt.
- Überwachung der vom Kunden auf das Postgirokonto geleisteten Vorauszahlungen bzw. Überwachung der Abbuchungen entsprechend der Vereinbarungen mit der Deutsche Post AG.

Pflichten des Kunden

- Bereitstellung aller notwendigen Einrichtungen (Netzwerk oder analoger Telefonanschluss).
- Prüfung vor Bereitstellung des Credifon®-Services, ob Steckdosen, Netzwerkanschlüsse oder analoge Nebenstellen mit Amtsberechtigung (für Credifon®) installiert und getestet sind.
- Einhalten der von der Deutsche Post AG vorgeschriebenen Höchstwerte der Fernwertvorgabe.
- Berücksichtigung der postalischen Vereinbarung über die Fernwertvorgabe zwischen der Deutsche Post AG und dem Kunden.

Vertragsbeendigung

- Der Credifon-Vertrag endet mit der fristgerechten Kündigung/Abmeldung der Frankiermaschine zum Ende des Vertragsjahres. Zur Beendigung des Credifonservice-Vertrages muss eine Abmeldung vorliegen.
- Die fristgerechte Kündigung/Abmeldung muss sechs Monate vor Ablauf des Vertragsjahres per Einschreiben erfolgen.
- Eine Kündigung des Servicevertrages (Anlagen A-1 bis A-4) beinhaltet nicht automatisch die Kündigung des Credifon-Vertrages.

Anlage A-6 Online Service (OLS basic)

Quadiant erbringt die Leistungen der abgeschlossenen Vertragstypen gemäß vorstehender Anlagen A1 – A3. Zudem wird Quadiant die Reparaturen nicht allein am Maschinenstandort, sondern, wenn nach freiem Ermessen von Quadiant sinnvoll, auch durch Fernwartung über eine Remoteverbindung zum Datennetzwerk des Kunden erbringen. Hierzu stellt der Kunde einen permanenten Anschluss der Maschine (gemäß den von Quadiant vorgegebenen technischen Spezifikationen) zur Übertragung der Maschinendaten sicher und erklärt ausdrücklich sein Einverständnis zur regelmäßigen Übermittlung von Maschinendaten an das Quadiant Datenzentrum.

Anlage A-7 Porto-Updates für Frankiersysteme (OLS extended)

Porto-Update für Frankiersysteme

Quadiant stellt bei Änderungen der Produkt Codes unbegrenzte Aktualisierungen zum kostenlosen Download auf ihren Servern für die Frankiersysteme zur Verfügung bereit.

Vertragsbeendigung

- Der OLS extended-Vertrag endet mit der fristgerechten Kündigung/Abmeldung der Frankiermaschine zum Ende des Vertragsjahres. Zur Beendigung des OLS extended-Vertrages muss eine Abmeldung vorliegen.
- Die fristgerechte Kündigung/Abmeldung muss sechs Monate vor Ablauf des Vertragsjahres per Einschreiben erfolgen.
- Eine Kündigung des Servicevertrages (Anlagen A-1 bis A-4) beinhaltet nicht automatisch die Kündigung des OLS extended-Vertrages.

Anlage A-8 Quadiant Softwarepflege (AIMS und MAS)

1. Leistungsumfang

1.1. Quadiant stellt in den Geschäftszeiten von Quadiant (an Werktagen von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:30 Uhr mit Ausnahme bundesweiter gesetzlicher Feiertage in Deutschland) eine mit speziell ausgebildeten Mitarbeiter*innen besetzte Telefonhotline zur Verfügung.

1.2. Quadiant stellt neue Programm-Releases (Verbesserungen, Fehlerbehebungen, Productcode-Update), d.h. so genannte Minor-Releases (z.B. v. 3.50 auf 3.51 etc.), für die installierten Module bzw. Optionen zur Verfügung.

1.3. Quadiant stellt neue Programm-Updates (z.B. v. 3.4x auf 3.5x etc.) zur Verfügung, die neue Funktionen oder erweiterte Optionen umfassen.

1.4. Telefonische Hilfeleistung (Telefon-Hotline) zu Fragen der Installation und Anwendung der für diesen Servicevertrag ausgewählten Softwareprogramme während der nachfolgend bestimmten Hotline-Zeit wird sichergestellt. Die Telefon-Hotline ist werktags von 8:00 bis 17:30 zu erreichen.

1.5. Die gelieferte Hardware für die AIMS-Software beinhaltet einen Service Support über die DELL-Support-Hotline für drei Jahre. Nach diesen drei Jahren Support ist kein weiterer Support beinhaltet und alle weitere damit verbundenen Kosten für Service Support sind ausschließlich vom Kunden, unabhängig von der weiteren Vertragslaufzeit, zu tragen.

1.6 Sofern nicht anderweitig vereinbart, sind folgende Leistungen nicht von den vertraglichen Pflichten von Quadiant umfasst und werden nur gemäß separatem Auftrag durchgeführt und zu den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung geltenden Listenpreisen von Quadiant berechnet:

- a) Die Installation vor Ort durch einen Servicetechniker;
- b) Unterstützung bei Problemen im Zusammenhang mit der Infrastruktur des Kunden und/oder mit erstellten Zusatzprogrammen, die nicht durch Quadiant selbst erstellt und installiert wurden;
- c) Unterstützung bei der Konfigurierung von MAS, die nicht von Quadiant erstellt bzw. lizenziert wurde und/oder bei unsachgemäßen Kunden-Eingriffen in die Konfiguration;
- d) Unterstützung durch E-Mail oder Techniker Einsätze vor Ort;
- e) Installation von Produktcode-Änderungen.
- f) Regelmäßige Backup von der Software und Rechner-Betriebssystem

2. Ort und Zeit der Leistungserbringung; Mitwirkungspflichten

Die Leistungserbringung erfolgt telefonisch an Werktagen von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:30 Uhr.

Anlage A-9 Quadiant Service ISR-Automation (ISR-A)

1. Leistungsumfang

1.1. Quadiant stellt in den Geschäftszeiten von Quadiant (an Werktagen von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:30 Uhr mit Ausnahme bundesweiter gesetzlicher Feiertage in Deutschland) eine mit speziell ausgebildeten Mitarbeiter*innen besetzte Telefonhotline zur Verfügung.

1.2. Quadiant stellt neue Programm-Releases (Verbesserungen, Fehlerbehebungen, Productcode-Update), d.h. so genannte Minor-Releases (z.B. v. 3.50 auf 3.51 etc.), für die installierten Module bzw. Optionen zur Verfügung.

1.3. Quadiant stellt neue Programm-Updates (z.B. v. 3.4x auf 3.5x etc.) zur Verfügung, die neue Funktionen oder erweiterte Optionen umfassen.

1.4. Telefonische Hilfeleistung (Telefon-Hotline) zu Fragen der Installation und Anwendung der für diesen Servicevertrag ausgewählten Softwareprogramme während der nachfolgend bestimmten Hotline-Zeit wird sichergestellt. Die Telefon-Hotline ist werktags von 8:00 bis 17:30 zu erreichen.

1.5 Reparatur / Austausch vor Ort (mini-PC, Touch Screen, Verkabelung) inkl. Fahrzeit, Arbeitszeit und Fracht

1.5 Sofern nicht anderweitig vereinbart, sind folgende Leistungen nicht von den vertraglichen Pflichten von Quadiant umfasst und werden nur gemäß separatem Auftrag durchgeführt und zu den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung geltenden Listenpreisen von Quadiant berechnet:

- a) Unterstützung jeglicher Art, wenn der Fernzugriff auf die Systeme nicht ermöglicht wurde.
- b) Unterstützung bei der Konfiguration des Systems, welche nicht von Quadiant erstellt wurde.
- c) Unterstützung bei unsachgemäßen Eingriffen des Kunden in die Konfiguration.
- d) Unterstützung bei Schäden und Störungen, die auf unsachgemäße Behandlung, Bedienungsfehlern, übermäßiger Beanspruchung, nicht rechtzeitig erfolgter Meldung von bekannten Defekten oder beginnenden Defekten, Reparaturen seitens des Auftraggebers oder Dritter, die nicht von Quadiant beauftragt wurden oder sonst auf äußeren, nicht von Quadiant zu vertretenden Einflüssen beruhen.
- e) Neue Programm-Upgrades (neuen Funktionen, technologische Änderungen oder erweiterte Optionen)
- f) Änderung von Produkt Codes

2. Ort und Zeit der Leistungserbringung; Mitwirkungspflichten

Die Leistungserbringung erfolgt telefonisch an Werktagen von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:30 Uhr.