

# Servicekarte „Value Added Service für den Betrieb von Systemen“

## Kontaktdaten:

terraXaler GmbH Abteilung Service  
Bredenhop 20  
32609 Hüllhorst  
7 Tage pro Woche, 0 – 24 Uhr

Tel: 05744 – 944 617  
E-Mail: support@terraxaler.de

Der Value Added Service für den Betrieb von Systemen (im Folgenden „VAS“ genannt) erweitert den terraXaler Service für Software und Support Basic um telefonischen Support 24 Stunden am Tag bei schweren Störungen, sowie proaktives Monitoring, Alarmierung im Fehlerfall und die proaktive Instandhaltung der Systeme. Der VAS ist ein Support- und Softwareservice, der Hilfestellung bei betriebsbehindernden Störungen bereitstellt, bezieht sich auf die Softwareteile und Softwarekonfigurationen, nicht aber Hardwareprobleme oder weitere angeschlossene Systeme (wie z.B. Backupsysteme, USB Server, Speichersysteme, angeschlossene Services). Eine betriebsbehindernde Störung ist dann gegeben, wenn der Betrieb des Systems durch einen Defekt oder Fehler nicht mehr oder nur noch stark eingeschränkt möglich ist. Für den VAS gelten folgende Bedingungen:

Servicegeber ist die HW Service UG (haftungsbeschränkt), Abteilung Service, Fraunhoferstr. 3, 25524 Itzehoe in Deutschland. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HW Service UG (haftungsbeschränkt), erhältlich unter [hwservice.net](http://hwservice.net).

## Servicebedingungen für VAS

Die folgenden Bedingungen gelten für Produkte, die ausdrücklich mit VAS gebucht wurden. Welches Serviceprodukt gebucht ist und wie lange der Service gilt, können Sie jederzeit einsehen in der Seriennummernsuche unter [www.terra.de](http://www.terra.de).

Wir bitten um Verständnis für die Regelungen. Gäbe es diese nicht, wäre Missbrauch möglich und die Preise für Serviceleistungen wären dementsprechend höher. Durch die genannten Bedingungen werden die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers ausdrücklich nicht eingeschränkt.

## Allgemeine Bedingungen für VAS

1. VAS gilt für alle Standorte innerhalb der Bundesrepublik Deutschland, der Schweiz, Österreich und in den Beneluxstaaten. Ausgenommen sind Inseln und andere Orte, die mit normalen Verkehrsmitteln nicht zeitnah und mit üblichen Kosten zu erreichen sind. Die Reaktionszeit beträgt vier Stunden, die Wiederherstellungszeit in der Regel acht Stunden. Die Reaktionszeit gilt bei erheblichen Störungen, die einen reibungslosen Betrieb verhindern.

Da hochwertige IT-Produkte nur selten ausfallen und die Zahl der Servicefälle folglich nicht genau kalkulierbar ist, kann es in einzelnen Fällen auch länger dauern. Wir bitten in solchen Ausnahmefällen um Verständnis.

2. Der Service wird ausschließlich durch die Öffnung eines Tickets im Ticketsystem gestartet. Reaktion erfolgt innerhalb der Servicezeiten innerhalb von vier Stunden nach Eingang des Tickets im Ticketsystem. Der Rückruf des Technikers erfolgt nach Sichtung und Validierung der Anfrage innerhalb der Servicezeiten und bei Standard-Serviceaufkommen von vier Stunden zum Beginn der Qualifikation.

3. In seltenen Fällen bleiben Reparaturversuche ergebnislos. Zum Beispiel, weil der Fehler während der Analyse / Instandsetzung nicht auftritt. Wenn selbst die Anwendung mehrerer Reparaturanleitungen (Rezepte) das Problem nicht beseitigt, behält sich der Service vor einen Gutachter vor Ort einzusetzen oder das System zu Testzwecken abzuholen.

4. Ein Anspruch auf Leihsysteme oder die Erstattung von Nebenkosten wie Neuinstallationen besteht nicht. Sollte sich herausstellen, dass das System mangelfrei ist und der Service folglich unnötig in Anspruch genommen wurde oder unsachgemäße Handhabung ursächlich ist, sind die Kosten vom Nutzer zu tragen. Eine Belastung mit derartigen Kosten wird nur erfolgen, wenn zweifelsfrei nachgewiesen werden kann, dass es sich nicht um eine Störung in Rahmen des Service handelt. Der Service gilt nur bei wesentlichen Mängeln, welche die Funktion und Nutzung verhindert. Er gilt ausdrücklich nicht bei betriebsbehindernden Mängeln.

5. Der VAS umfasst weder die Anfahrtkosten noch die Arbeitslöhne eines Servicenehmers, Transportkosten oder erforderlichen Ersatzteile vor Ort.

6. Alle Serviceleistungen beschränken sich ausschließlich auf die Software, die der Basisinfrastruktur des terraXalers unterliegen und direkt bei der Produktion / Konfiguration des Gerätes im Werkzustand installiert wurden. Änderungen sollten nur durch autorisierte HW Service / TERRA Servicepartnerunternehmen erfolgen oder müssen vorher schriftlich durch den terraXaler Service freigegeben werden. Wenn eine Änderung sachgemäß mit Erfassung des Service durch einen autorisierten HW Service / TERRA Servicepartner erfolgt und bei Ankauf der aufzurüstenden Komponenten gebucht wird, gilt der VAS auch für die neuen Komponenten. Für selbst nachgerüstete Komponenten oder Softwareprodukte und alle technischen Probleme, die durch den Einsatz dieser Komponenten oder Softwareprodukte entstehen, gilt der VAS nicht.

7. Kundensoftware oder das Betriebssystem in den Kunden VMs ist grundsätzlich nicht Gegenstand des VAS. Der Kunde ist für die Wiederherstellung der eigenen Anwendungssoftware selbst verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet zur regelmäßigen Datensicherung, für Datenverluste wird keine Haftung übernommen. Die Durchführung von Softwareupdates, Patches und Monitoring der Systemgesundheit sind durch den VAS abgedeckt. Vor Einspielen von Updates / Upgrades ist die schriftliche Beauftragung / Freigabe des Servicenehmers erforderlich. Der Servicegeber informiert dazu den Servicenehmer schriftlich über neue anstehende, sinnhafte Updates / Upgrades des Systems. Im Falle eines Alarms des Monitoringsystems wird der Servicenehmer

schriftlich durch den Servicegeber über den Alarm und ggf. potenzieller Lösungsansätze informiert. Der Servicegeber wird proaktiv ein Ticket erstellen und die Qualifikation einleiten. Vor einer Wartung durch HW Service oder ein TERRA Servicepartnerunternehmen ist eine funktionale Datensicherung erforderlich. Für diese Datensicherung ist der Kunde / Servicenehmer selbst verantwortlich.

8. Im Falle eines Datenträgerdefekts kann auf Wunsch eine Standardneuinstallation des Systems durch den Servicetechniker erfolgen. Voraussetzung ist, dass der Kunde das Original Software Image oder eine Internetanbindung, sowie einen geeigneten Datenträger zur Bereitstellung dieses Software Images bereithält. Voraussetzung ist, dass das betreffende System ursprünglich werksseitig auf dem System vorinstalliert war. Die postalische Zusendung eines Datenträgers ist möglich, führt aber zu einer Verzögerung und zieht ggf. weitere Kosten nach sich.

9. Leistungsumfang: Die Serviceleistungen beschränken sich auf einzelne Systeme und gelten nicht für Daten- und Storagenetzwerke oder Probleme im Zusammenhang mit Netzwerken, die nicht Teil des Systems sind. Zusätzliche Installationswünsche, Datensicherung und andere nicht vertragliche Leistungen sind auf Wunsch in der Regel möglich, aber kostenpflichtig. Für Folgeschäden und Kosten, die sich durch Nutzung und Wartung ergeben oder die durch ein defektes Gerät oder eine installierte Software entstehen, wird keine Haftung übernommen. Das Recht auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung, mittelbarer Schäden oder Nutzungsausfall bleibt ausgeschlossen.

10. Folgende Leistungen gehören ausdrücklich nicht zum Leistungsumfang:

- Normale zyklische oder vorbeugende Wartung der VMs, die nicht Bestandteil des Systems sind
- Instandhaltungsarbeiten der VMs, die nicht Bestandteil des Systems sind
- Inspektionstätigkeiten und Monitoring der VMs, die nicht Bestandteil des Systems sind
- Patches und Updates der VMs, die nicht Bestandteil des Systems sind
- Instandhaltungsarbeiten wie zum Beispiel Staubentfernung, Defragmentierung von Datenträgern, Vergrößerung oder Veränderung von Systemdatenträgern
- Alle Ansprüche deren Erfüllung im Widerspruch zu geltenden Gesetzen oder den Resolutionen der Vereinten Nationen stehen unabhängig davon ob die Gesetze und Resolutionen zum Zeitpunkt des Verkaufs bereits Bestand hatten
- Jegliche Leistungen, wenn auf Verlangen kein Kaufnachweis vorgelegt werden kann
- Jegliche Leistungen bei Eigeneingriff / jegliche Änderung des Basissystems (z.B. Registry Änderungen, Installation von unqualifizierter Drittanbietersoftware) durch unbefugte Personen
- Das Sichern und die Übertragung von Daten auf ein Ersatzprodukt

11. Mitwirkung des Kunden: Zur schnellen Abwicklung ist die Seriennummer des Gerätes und eine präzise Fehlerbeschreibung notwendig.

12. Der Kunde ist verpflichtet, freien Zugriff auf die Systeme zu gewähren und im Rahmen seiner Möglichkeiten für die Fernwartung notwendige Ressourcen (Strom, Notebook ggf. Internetverbindung) für die Dauer der Fernwartung zur Verfügung zu

stellen. Er ist verpflichtet, die Servicemitarbeiter telefonisch und vor Ort zu unterstützen. Wenn die technischen Voraussetzungen gegeben sind, muss der Kunde Fehlercodes, Screenshots und Log - Dateien zur Verfügung stellen und den Remote-Zugriff auf das Zielsystem zulassen, wenn es der Fehleranalyse dient.

13. Der Kunde muss einen Remotezugriff ermöglichen. Erfolgt dies nicht hemmt das die Reaktionszeit und Wiederherstellungszeit. Wenn der Kunden trotz vorhandener Möglichkeiten eine Remoteverbindung oder andere sinnvolle Unterstützung ablehnt, gehen Mehrkosten für Verzögerungen zu Lasten des Kunden. Wenn aufgrund der Weigerung des Kunden eine technisch mögliche Remoteverbindung herzustellen keine sichere Fehleranalyse möglich ist, kann die Erbringung jeglicher Serviceleistungen ausgesetzt werden, bis eine Remoteverbindung ermöglicht wurde.

14. Der Endkunden ist selbst verantwortlich für die Vermeidung von Trojanern und anderer Schadsoftware. Die Erbringung jeglicher Leistungen, die aus vorhandener Schadsoftware entstehen ist zu Lasten des Kunden. Der Servicegeber und die beauftragten Servicemitarbeiter sind ausdrücklich nicht verpflichtet Systeme auf Schadsoftware zu untersuchen, auf Wunsch kann eine Überprüfung kostenpflichtig angefragt werden. Sollte Folgeschäden entstehen, weil innerhalb einer Entstörung Schadsoftware nicht wahrgenommen wurde, ist die Verantwortung allein beim Kunden, der die Schadsoftware im Vorfeld nicht vermieden hat. Der Kunde ist verpflichtet über alle Probleme und Symptome aktiv Auskunft zu geben, die einer ediktiven Entstörung dienlich sind.

15. Grundsätzlich können defekte Komponenten und Eingriffe an Systemen mit defekten Komponenten zu Datenverlust führen. In solchen Fällen ist der Servicegeber nicht verantwortlich. Der Kunde ist selbst verantwortlich für eine geeignete Datensicherung. Wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, ist der Servicegeber nicht verpflichtet, weitere Serviceleistungen zu erbringen. Updates werden im Rahmen der Laufzeit des VAS bereitgestellt. Bei Bedarf werden diese durch HW Service oder ein terraXaler Servicepartnerunternehmen installiert.

16. Die Laufzeit des VAS beginnt mit dem Verkaufsdatum an den Endkunden, jedoch maximal vier Wochen nach Auslieferung des Systems durch die WORTMANN AG an den Handel.

17. Durch Einsatz alternativer Komponenten, Softwareupdates, Patches oder andere Ursachen kann es dazu kommen, dass Anwendungssoftware, Lizenzen oder Betriebssysteme nicht mehr genutzt werden können. Kompatibilität mit Dritthersteller – Software, die nicht bei Auslieferung installiert war oder explizit durch die Release Notes des terraXaler Service freigegeben wurden, kann nicht garantiert werden. Grundsätzlich wird versucht solche Inkompatibilitäten zu vermeiden. Möglich sind diese aber immer, da sich die Weiterentwicklung von Softwareprodukten nicht wirksam beeinflussen lässt. Direkte und indirekte Kosten von Inkompatibilität sind nicht Gegenstand des Service und können nicht geltend gemacht werden. Dasselbe gilt für Performanceverluste und deren direkte und indirekte Kosten aus denselben genannten Ursachen.

18. Es werden keinerlei Serviceleistungen erbracht bei Ursachen, die nicht seitens des Servicegebers zu verantworten sind. Das gilt ausdrücklich auch für Folgekosten jeglicher Art. Zu diesen Ursachen gehören:

- Fehler durch unsachgemäße Handhabung des Anwenders / Servicenehmers
- Fehler in Folge defekter Peripheriegeräte (wie z.B. Switch, Speichersysteme, USB Server, Drittanbieter Server)
- Umwelteinflüsse jeglicher Art
- Falschinstallation von Software
- Falsche Konfiguration des Systems
- Defekte und Kosten in Folge von Schadsoftware
- Temperatureinwirkung
- Betrieb außerhalb der Spezifikationen des Gesamtsystems oder der Spezifikationen einzelner Komponenten
- Fremdeingriffe / Fehlkonfiguration jeglicher Art und deren Folgen
- Staub, Verschmutzung, Rauch, nukleare Strahlung oder Feuer
- Betrieb der Systeme in einem ungeeigneten Umfeld
- Kosten in Folge ungenauer oder falscher Angaben
- Verzögerungen bei dem Beginn der Entstörung zum Beispiel durch Datensicherungstätigkeiten, Sicherheitskontrollen, fehlenden Zugang, fehlende Dokumente oder fehlendes Personal vor Ort für Rückfragen
- Unfallschäden
- Fahrlässiger oder vorsätzlich falscher Umgang mit den Produkten und deren Folgen
- Fehlfunktionen aufgrund digitaler Inhalte, unabhängig davon ob diese vorinstalliert sind oder nicht
- Diebstahl, Verlust oder Beschädigung
- Mittelbare Kosten durch Zeitverlust, Einkommenseinbußen durch Nichteinhaltung von Verträgen, Imageverlust
- Serienfehler und Rückrufaktionen jeglicher Art.
- Fehlfunktion des Internets oder anderer Einrichtungen
- Einfluss behördlicher Anordnungen zum Beispiel durch neue Gesetze oder Strafverfolgung
- Systeme, bei denen die Seriennummer / Lizenz entfernt oder verändert wurde

19. In manchen Fällen können diese Ursachen erst nachträglich oder durch einen Gutachter vor Ort festgestellt werden. Sollten bereits Serviceleistungen erbracht worden sein, sind diese kostenpflichtig. Prüfen Sie daher genau, ob wirklich ein Defekt / Problem vorliegt. Sollten Reparaturversuche per Fernwartung in seltenen Fällen nicht zum gewünschten Erfolg führen, behält sich das Servicecenter eine Abholung des Systems zur Reparatur im Werk in Hüllhorst / Itzehoe vor.

20. Im Falle eines Serienfehlers von Komponenten oder verwendeter Software von Herstellerseite, den der Servicegeber nicht zu verantworten hat gilt der VAS nicht. Selbstverständlich wird in einem solchen Fall eine schnelle Kulanzlösung realisiert.

21. Einschränkungen der Nutzung von einzelnen Softwarekomponenten werden durch terraXaler Serviceleistungen nicht berührt, sie werden weder erweitert noch

eingeschränkt. Die Nutzung von Softwarekomponenten außerhalb der Spezifikationen oder technischen Freigaben der Softwarekomponentenhersteller sind nicht zulässig und nicht Gegenstand von terraXaler Serviceleistungen.

22. Im Falle von höherer Gewalt besteht kein Anspruch auf die Erbringung auf Service- oder Supportleistungen oder jeglichen Schadenersatz für entstandene Schäden. Höhere Gewalt tritt dann ein, wenn aufgrund äußerer Umstände Services nicht mit vertretbarem Aufwand oder nicht ohne erhebliche Risiken erbracht werden können. Dies gilt zum Beispiel bei Naturkatastrophen, Seuchen oder anderen erheblichen Störungen der öffentlichen Ordnung oder der Warenversorgung.

23. Wenn Probleme nicht innerhalb eines üblichen zeitlichen Rahmens gelöst werden können, ist der Servicegeber aktiv zu informieren. Der Servicegeber verfährt bei schwierigen Problemstellungen nach festgelegten effektiven Eskalationsverfahren. Versucht der Kunde in Eigeninitiative alternative Lösungen oder Konfigurationsänderungen, ist der Servicegeber für mögliche Kosten, Verzögerungen oder mittelbare Kosten nicht verantwortlich.

24. Der Kaufpreis des Systems ist die Haftungsobergrenze für Serviceleistungen, die Summe der erbrachten Serviceleistungen während der gesamten Vertragslaufzeit inklusive späterer Verlängerungen darf diesen Wert nicht überschreiten, es sei denn der Servicegeber erbringt in besonderen Fällen weitere Leistungen auf Kulanz. Für Kulanzleistungen jeder Art kann kein Anspruch auf ein Gewohnheitsrecht entstehen.

25. Alle Serviceleistungen sind nachrangig, wenn bereits Serviceansprüche gegenüber Dritten bestehen. Leistungen des Servicegebers können erst in Anspruch genommen werden, wenn keine Ansprüche gegenüber Dritten bestehen. Auf Verlangen muss der Kunde aktiv nachweisen und rechtsverbindlich erklären, dass keine Ansprüche an Dritte wie zum Beispiel Versicherungen oder Servicezusagen der Komponentenhersteller bestehen.

26. Erfolgen vorsätzlich Falschangaben in betrügerischer Absicht, behalten wir uns vor jegliche Leistung einzustellen und bereits erbrachte Leistungen und Folgekosten für alle Produkte des gleichen Eigentümers einzufordern. Weitere Schadenersatzforderungen behalten wir uns vor, ebenso wie die Weitergabe an die Polizei zur Strafverfolgung.

27. Bei Auffälligkeiten zum Beispiel ungewöhnlich hoher Ausfallrate kann eine eidesstattliche Versicherung einer verantwortlichen Person eingefordert werden.

28. Der Servicegeber hat das Recht den Servicevertrag jederzeit fristlos zu kündigen. Der Kunde erhält für die Restlaufzeit eine anteilige Gutschrift. Der Servicegeber wird hiervon nur Gebrauch machen, wenn besondere Umstände vorliegen. Er ist aber nicht verpflichtet den Vorgang im Detail zu begründen.

29. Aktuelle Informationen zu den Geräten, Serviceleistungen und dem aktuellen Servicestatus erhalten Sie auch im Internet unter: [hwservice.net](http://hwservice.net).

## Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein oder infolge Änderung der Gesetzeslage oder durch höchstrichterliche Rechtsprechung oder auf andere Weise ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig werden oder weist dieser Vertrag Lücken auf, so sind sich die Parteien darüber einig, dass die übrigen Bestimmungen dieses Vertrages davon unberührt und gültig bleiben. Für diesen Fall verpflichten sich die Vertragsparteien, unter Berücksichtigung des Grundsatzes von Treu und Glauben an Stelle der unwirksamen Bestimmung eine wirksame Bestimmung zu vereinbaren, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommt und von der anzunehmen ist, dass die Parteien sie im Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit oder Nichtigkeit gekannt oder vorhergesehen hätten. Entsprechendes gilt, falls dieser Vertrag eine Lücke enthalten sollte.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HW Service UG  
(haftungsbeschränkt)