

Service Level Agreement & Vertragsbedingungen Workplace as a Service (WaaS)

§ 1 Geltungsbereich

Das Service Level Agreement Workplace as a Service (im Folgenden „SLA“) bildet zusammen mit den ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) die Grundlage der Leistungserbringung der TechniData IT-Service GmbH (im Folgenden „TechniData IT-Service“) im Bereich der Managed-Service-Angebote. Das SLA beschreibt lediglich den Mindestinhalt der Ansprüche des Kunden und ergänzt die gegebenenfalls bestehenden produktbezogenen Leistungsbeschreibungen, die bei inhaltlichen Widersprüchen Vorrang vor dem SLA haben.

§ 2 Leistungsziel

Die mit diesem Service/SLA vereinbarten Leistungen haben das Ziel, dem Kunden ein Arbeitsplatz-Client (Tablet, Notebook, PC oder Workstation) inkl. Betriebssystem und Standardsoftware (Office 365) sowie inkludierten Serviceleistungen („Mietobjekte“) zu einem monatlichen Festpreis zur Verfügung zu stellen. Die den Gegenstand dieses SLA bildenden Leistungen werden dem Kunden zeitlich befristet als Miet- und/oder Dienstleistung angeboten.

§ 3 Initialleistungen

Grundlage der WaaS Serviceleistung ist die Durchführung von Initialleistungen zur Implementierung der WaaS-Services in der IT-Infrastruktur des Kunden. Diese Leistungen untergliedern sich in folgende Teilbereiche:

Produktauswahl und Konzeption

Die Konzeption erfolgt auf Basis der vom Kunden definierten Anforderungen und bildet die Grundlage für die Produktauswahl. Anzahl und Art der benötigten Komponenten, Dienste und Services werden anhand der vom Kunden bereitgestellten Informationen (Einsatzzweck, Benutzerzahlen, Anwendungen) ermittelt und in einem Angebot zusammengefasst. Das Angebot wird im Vorfeld mit dem Kunden abgestimmt.

Staging

Der Kunde ist dafür zuständig, dass sämtliche Konfigurationsparameter, welche von TechniData IT-Service definiert und abgefragt und nur durch den Kunden zur Verfügung gestellt werden können, vorliegen. Für die eingesetzten Geräte erfolgt das Labeling, die Softwarebetankung sowie eine Vorkonfiguration nach Vorgabe und auf Basis der bereitgestellten Informationen durch TechniData IT-Service.

Lieferung der Geräte vor Ort

TechniData IT-Service liefert alle Geräte an die jeweilig definierten Standorte des Kunden. Standorte, die durch TechniData IT-Service nicht beliefert werden können, werden dem Kunden im Rahmen des Angebotes kommuniziert. Auf Anforderung der TechniData IT-Service verpflichtet sich der Kunde zur Bereitstellung aller notwendigen Unterlagen (z. B. Zolllpapiere). Mehrkosten für Lieferaufwände, Zölle, Steuern, etc., welche die üblichen Kosten innerhalb Deutschlands übersteigen, werden gesondert in Rechnung gestellt.

Installation / Inbetriebnahme vor Ort

Die physikalische Integration in das Netzwerk erfolgt durch den Kunden mit Remote-Unterstützung durch TechniData IT-Service. Hierzu erhält der Kunde eine konkrete Handlungsanweisung. Nach der Hardwareinstallation nimmt TechniData IT-Service bei Bedarf die finale Konfiguration der Geräte über Remotezugriff vor und schließt damit die Inbetriebnahme des jeweiligen Gerätes ab. Optional kann die Installation und Endkonfiguration durch TechniData IT-Service vor Ort durchgeführt werden. Die hierdurch entstehenden Kosten für Reise, Übernachtung und Arbeitszeit sind durch den Kunden zu tragen.

Test & Abnahme

Nach der Inbetriebnahme des Gerätes wird die Gesamtfunktionalität geprüft und ggf. Konfigurationsparameter angepasst. Die Entgeltspflicht entsteht dann, wenn das Gerät dem Kunden betriebsbereit zur Verfügung gestellt wurde und die Funktionsfähigkeit durch den Kunden auf dem Übergabeprotokoll bestätigt wurde.

§ 4 Betriebsleistungen

TechniData IT-Service bearbeitet Störungen und Service-Requests an den zu betreuenden Systemen und Diensten im Rahmen der vereinbarten SLAs. Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtlichen-, ihm zumutbaren Mitwirkungspflichten rechtzeitig und vollständig nachkommt. TechniData IT-Service kann sich zur Störungsbeseitigung Dritter bedienen, wobei TechniData IT-Service gegenüber dem Kunden stets unmittelbar verpflichtet bleibt.

Störungs- und Requestannahme

Die Störungsannahme und Aufnahme von Service-Requests (Service Beauftragungen) erfolgt innerhalb der Serviceannahmezeit über den ServiceDesk der TechniData IT-Service unter:

Telefon 0180 / 200 700 2
E-Mail servicedesk@its-technidata.de
Service-Portal <https://servicedesk.its-technidata.de>

Service Level Agreement

Den angebotenen Leistungen liegen die folgenden standardisierten SLAs zugrunde. Bei widersprüchlichen Regelungen zwischen Produkt- und Leistungsbeschreibung und den aufgeführten SLA-Beschreibungen-, haben die Regelungen der jeweiligen Produkt- und Leistungsbeschreibung Vorrang.

- **Serviceannahmezeit (Direkt)**

Dem Kunden steht eine zentrale telefonische Hotline zur Meldung von Incidents- und Service-Requests ausschließlich während den direkten Serviceannahmezeiten zur Verfügung. Gibt es mit dem Kunden keine anderslautende Vereinbarung, sind die Serviceannahmezeiten mit persönlichen Ansprechpartnern von Montag bis Freitag 08:00 – 17:00 Uhr mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage sowie des 24. und 31.12. eines Jahres. Außerhalb der direkten Serviceannahmezeiten erfolgt keine persönliche Aufnahme von Störungs- oder Service-Request-Tickets.

- **Serviceannahmezeit (Indirekt)**

Dem Kunden stehen zur Meldung von Incidents- und Service-Requests während den indirekten Serviceannahmezeiten eine Service-Mail-Adresse sowie eine Hotline-Nummer mit Anrufaufzeichnung zur Verfügung. Gibt es mit dem Kunden keine anderslautende Vereinbarung sind die indirekten Serviceannahmezeiten von Montag bis Sonntag 00:00 – 24:00 Uhr. Die Qualifizierung und Bearbeitung der gemeldeten Tickets erfolgt mit Beginn bzw. innerhalb der direkten Serviceannahmezeit.

- **Servicebereitschaft**

TechniData IT-Service erbringt Serviceleistungen, insbesondere die Bearbeitung von Supportanfragen und Service-Requests, ausschließlich während der Servicebereitschaft. Gibt es mit dem Kunden keine anderslautende Vereinbarung sind die Servicezeiten von Montag bis Freitag 08:00 – 17:00 Uhr mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage sowie des 24. und 31.12. eines Jahres. Außerhalb der Servicebereitschaft erbringt TechniData IT-Service Serviceleistungen nur nach vorheriger Abstimmung.

- **Reaktionszeit**

Als Reaktionszeit zur Bearbeitung von Störungen und Service-Requests wird der Zeitraum vom Eingang der ordnungsgemäßen und vollständigen Meldung einer Störung/Service-Requests durch den Kunden bis zum Beginn der Bearbeitung durch TechniData IT-Service verstanden. Die Reaktionszeit gilt innerhalb der Servicebereitschaft und ausschließlich für die von TechniData IT-Service zu verantwortenden WaaS-Serviceleistungen. Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicebereitschaft, so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Servicebereitschaft des nächsten Arbeitstages. Erfolgt die Störungsmeldung innerhalb der Servicebereitschaft, so läuft eine am Ende der Servicebereitschaft dieses Tages noch nicht abgelaufene Rest-Reaktionszeit ab dem Beginn der Servicebereitschaft des nächsten Arbeitstages weiter. Zeiträume, in denen TechniData IT-Service aus Gründen, die nicht aus ihrem eigenen Verantwortungsbereich stammen, an der Erbringung von Serviceleistungen gehindert ist und/oder in denen TechniData IT-Service auf die Erbringung von notwendigen Mitwirkungsleistungen durch den Kunden wartet, bleiben bei der Berechnung der Reaktionszeit außer Betracht.

Reaktionszeiten:

| | 1st-Level Support | 2nd/3rd-Level Support |
|---------|-------------------|-----------------------|
| Prio 1: | < 30 Minuten | < 2 Stunden |
| Prio 2: | < 30 Minuten | < 4 Stunden |
| Prio 3: | < 60 Minuten | < 6 Stunden |
| Prio 4: | < 60 Minuten | < 8 Stunden |

Leistungsabgrenzung Betriebsleistungen

Im Rahmen der monatlichen WaaS-Servicegebühr sind folgende Leistungen abgedeckt:

- Zugang zum TechniData IT-Service ServiceDesk
- Service- und Support auf Basis der definierten SLAs (ausschließlich Remote)

- Verwaltung und Zuordnung der bereitgestellten Microsoft Lizenzen/Dienste im Microsoft Lizenzportal
- Koordination und Steuerung von Hardwareausfällen/Hardware-Reparaturen an den bereitgestellten Geräten über den jeweiligen Hersteller-Support
- Koordination und Steuerung von Schadensfällen an den bereitgestellten Geräten mit dem Versicherungsgeber
- Koordination und Steuerung von Störungen in den bereitgestellten Microsoft Diensten mit Microsoft, sofern durch TechniData IT-Service nicht selbst behebbar
- Behebung von Fehlern in den bereitgestellten Betriebssystem- und Applikationsinstallationen (max. 20 Minuten, danach Rücksetzung des Gerätes in Auslieferungszustand)

Explizit nicht inbegriffen sind Aufwände und Kosten außerhalb der definierten Inklusiv-Leistungen. Hierzu zählen z.B.:

- Fehleranalysen/Fehlerbehebungen deren Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden liegen (z.B. Fehler in der Kunden IT-Infrastruktur, Bedienfehler, Fehler durch unsachgemäße Nutzung)
- Unterstützung bei der Fehleranalyse/Fehlerbehebung an und durch Applikationen, welche durch den Kunden zusätzlich auf dem Gerät installiert wurden
- Erhöhte Aufwände der Fehleranalyse-/Fehlerbehebung sofern der Kunde eine Rücksetzung des Gerätes in den Auslieferungszustand umgehen möchte
- Aufwände und Kosten für Hardwareausfälle und –Schäden, die nicht durch den Herstellerservices bzw. die Versicherung gedeckt sind
- Beratungs-, Schulungs-, Customizing- und Entwicklungsleistungen
- Vor Ort Einsätze

Derartige Aufwände werden nach Aufwand mit dem im Angebot definierten Stundensatz dem Kunden in Rechnung gestellt.

§5 Mietbedingungen

Die im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung aufgeführten Mietgegenstände nebst Zubehör und Services (im Folgenden auch „Mietobjekte“ genannt) werden dem Kunden zeitlich befristet als Mietleistung überlassen.

Vertragsdauer

Die Mindestmietzeit für die Mietobjekte ergibt sich aus dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung. Sie beginnt, soweit im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung nichts anderes bestimmt ist, mit der betriebsbereiten Bereitstellung durch TechniData IT-Service. Die ordentliche Kündigung des Vertrages durch den Kunden vor Ablauf der vereinbarten Mindestmietzeit ist ausgeschlossen.

Mieten, Fälligkeit, Zahlung

Die im Angebot bzw. der Auftragsbestätigung ausgewiesenen Servicekosten (Mieten) sind soweit nichts anderes angegeben vierteljährlich zum Ersten der jeweiligen Mietperiode im voraus zu zahlen.

Eine Minderung, eine Einbehaltung der Servicekosten (Mieten) oder eine vorzeitige Beendigung des Vertrages durch den Kunden gleich aus welchem Grund, ist vorbehaltlich unserer AGB-Bestimmungen („Ansprüche wegen Mängeln“), ausgeschlossen. Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur aus dem gleichen Rechtsverhältnis geltend gemacht werden.

Gefahrtragung, Ortsveränderungen, Untervermietung

Der Kunde trägt für die Mietobjekte ab dem Zeitpunkt des Gefahrübergangs die Gefahr des zufälligen Untergangs, des Abhandenkommens, des Totalschadens, des Wegfalls der Gebrauchsfähigkeit, der Beschädigung, des vorzeitigen Wertverfalls sowie einer sonstigen untypischen Verschlechterung und Wertminderung, aus welchen Gründen auch immer, sofern diese Gründe nicht von TechniData IT-Service zu vertreten sind. Derartige Ereignisse entbinden den Kunden nicht von der Erfüllung der Verpflichtung aus dem betroffenen Vertrag, insbesondere nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der vereinbarten Servicekosten (Mieten). Der Kunde wird TechniData IT-Service über derartige Ereignisse unverzüglich schriftlich unterrichten.

Der Kunde hat alle Gesetze und Vorschriften, die den Besitz und den Betrieb der Mietobjekte regeln, einzuhalten und insbesondere alle etwaigen Pflichten daraus zu erfüllen. Der Kunde stellt TechniData IT-Service von allen Ansprüchen Dritter in Bezug auf die Mietobjekte frei.

Der Kunde darf die Mietobjekte nur in seinem eigenen Geschäftsumfeld nutzen, Eine dauerhafte Standortveränderung der Mietobjekte zur ursprünglichen Lieferadresse ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der TechniData IT-Service möglich. Der Kunde trägt das Risiko und die Kosten der Standortveränderung.

Die Überlassung der Mietobjekte an Dritte (Untervermietung oder Überlassung) ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der TechniData IT-Service möglich. Die Verweigerung der Zustimmung berechtigt den Kunden nicht zur Kündigung und entbindet ihn auch nicht von der Verpflichtung zur Zahlung der Servicekosten (Mieten).

Instandhaltung, Veränderungen an den Mietobjekten

Der Kunde hat die Mietobjekte pfleglich zu behandeln und wird sie nur unter Beachtung der Gebrauchsanweisung sowie der Wartungs- und Pflegeempfehlungen des jeweiligen Herstellers einsetzen. Er hat die Mietobjekte auf seine Kosten in einem ordnungsgemäßen und funktionstüchtigen Zustand zu erhalten.

Veränderungen an den Mietobjekten bedürfen der vorherigen Genehmigung der TechniData IT-Service. Sie sind nur statthaft, wenn die Werthaltigkeit und die Funktionstüchtigkeit der Mietobjekte zu keinem Zeitpunkt beeinträchtigt wird. Der Kunde hat die Mietobjekte dabei von allen Rechten Dritter freizuhalten, insbesondere dürfen die Mietobjekte nicht wesentlicher Bestandteil einer anderen Sache werden. Er wird die Veränderungen vor Beendigung des Mietverhältnisses auf seine Kosten rückgängig machen und den ursprünglichen Zustand der Mietobjekte wieder herstellen. Soweit dies nicht geschieht, gehen die Veränderungen entschädigungslos in das Eigentum der TechniData IT-Service über.

Eigentum

Die Mietobjekte sind Eigentum der TechniData IT-Service. Der Kunde gestattet der TechniData IT-Service, die Mietobjekte jederzeit während den Geschäftszeiten des Kunden zu besichtigen. TechniData IT-Service kann verlangen, dass die Mietobjekte als sein Eigentum gekennzeichnet werden.

Der Kunde ist verpflichtet, die Mietobjekte vor Zugriff Dritter zu schützen. Er hat TechniData IT-Service von drohenden oder bewirkten Zwangsvollstreckungen unverzüglich durch Übersendung entsprechender Unterlagen zu informieren. Die entstehenden Interventionskosten der TechniData IT-Service trägt der Kunde.

Außerordentliche Kündigung

TechniData IT-Service ist – unbeschadet anderer Rechte – zur außerordentlichen Kündigung insbesondere dann berechtigt, wenn

- a. der Kunde mit seinen Mietraten länger als 2 Wochen in Verzug kommt,
- b. über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse die Eröffnung des Insolvenzverfahrens abgelehnt wird,
- c. der Kunde seinen Betrieb liquidiert oder verkauft bzw. den Wohn-/Firmsitz ins Ausland verlegt,
- d. der Kunde trotz Abmahnung seine Vertragspflichten erheblich verletzt oder Folgen von derartigen Vertragsverletzungen nicht unverzüglich beseitigt

Im Fall der außerordentlichen Kündigung ist TechniData IT-Service im Wege des Schadenersatzes so zu stellen, wie sie bei ungestörtem Ablauf der Einzelmietverhältnissen gestanden hätte. Der Schadenersatzanspruch ist sofort zur Zahlung fällig. Ein daneben bestehender Anspruch auf rückständige Mietraten bleibt hiervon unberührt.

Der vom Kunden zu entrichtende Schadenersatz berechnet sich aus

- a. der mit dem Refinanzierungszinssatz der TechniData IT-Service abgezinsten Summe der zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung bis zum Ende der Mindestmietzeit ausstehenden Mietraten,
- b. zuzüglich des nach dem Ablauf der Mindestmietzeit erwarteten Marktwertes der Leasingobjekte
- c. und zuzüglich einer der TechniData IT-Service anfallenden Vorfälligkeitsentschädigung.

Auf den so ermittelten Betrag werden die ersparten laufzeitbezogenen Kosten und 80 % des bei bestmöglicher Vermarktung der Mietobjekte erzielten Nettoerlöses angerechnet. TechniData IT-Service behält sich vor, weitere Schadenersatzansprüche gegenüber dem Kunden geltend zu machen.

Rückgabe der Mietobjekte

Nach Beendigung des Vertrages, gleich aus welchem Grund, hat der Kunde die Mietobjekte auf eigene Kosten und Gefahr an einem von TechniData IT-Service bestimmten Ort innerhalb der Bundesrepublik Deutschland bereitzustellen. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nicht zu.

Die Mietobjekte sind vollständig, d.h. inklusiv sämtlicher Zubehörteile, die für den Betrieb erforderlich sind und in einem vertragsgemäßen Zustand zurückzugeben. Die Mietobjekte entsprechen dem vertragsgemäßen Zustand, wenn diese voll funktionsfähig sind und keine Abnutzung aufweisen, die über eine allgemein übliche Nutzung hinausgeht.

Der Kunde wird etwaige Anwendungssoftware auf den Mietobjekten auf eigene Kosten löschen oder von TechniData IT-Service kostenpflichtig löschen lassen. Software nebst Datenträger und Lizenznummer, soweit im Auslieferungszustand beinhaltet gewesen, wird der TechniData IT-Service zusammen mit den Objekten zur Verfügung gestellt. Ein etwaiges Passwort ist zu beseitigen.

Kommt der Kunde mit der vollständigen Rückgabe der Mietobjekte in Verzug, hat er für jeden angefangenen Monat bis zur vollständigen Rückgabe der Mietobjekte die vereinbarten Servicekosten (Mieten) zu entrichten. Darüber hinaus hat der Kunde einen eventuell entstandenen Schaden, insbesondere den entgangenen Gewinn einer gescheiterten Vermarktung der Mietobjekte zu ersetzen.

§6 Elektronik-Versicherung

TechniData IT-Service versichert sämtliche WaaS-Mietobjekte im Rahmen seiner Elektronikversicherung. Als Vertragsgrundlagen gelten neben den folgenden aufgeführten Bedingungen die der Elektronikversicherung der TechniData zugrunde liegenden Allgemeinen Bedingungen für die Elektronikversicherung (ABE) in ihrer jeweils aktuellen Fassung. Die ABE werden dem Kunden auf Wunsch jederzeit von TechniData IT-Service zugesandt.

Versicherte Gefahren und Schäden

Der Versicherer leistet Entschädigung für Sachschäden an versicherten Mietobjekten durch vom Kunden (Mieter) oder dessen Repräsentanten nicht rechtzeitig vorhergesehene Ereignisse sowie bei Abhandenkommen versicherter Sachen durch Diebstahl, Einbruchdiebstahl, Raub oder Plünderung. Schäden sind nur dann nicht unvorhergesehen, wenn sie vom Mieter oder seinen Repräsentanten vorsätzlich herbeigeführt werden.

Entschädigung wird geleistet für Beschädigungen oder Zerstörungen (Sachschäden) insbesondere durch

- a) Bedienungsfehler, Ungeschicklichkeit, Fahrlässigkeit;
- b) Überspannung, Induktion, Kurzschluss;
- c) Brand, Blitzschlag, Explosion sowie Schwelen, Glimmen, Sengen, Glühen oder Implosion (einschließlich der Schäden durch
- d) Löschen, Niederreißen, Ausräumen oder Abhandenkommen bei diesen Ereignissen);
- e) Wasser, Feuchtigkeit, Überschwemmung;
- f) Vorsatz Dritter, Sabotage, Vandalismus;
- g) höhere Gewalt;
- h) Konstruktions-, Material – oder Ausführungsfehler.

Abgrenzung und Haftungsausschluss

Soweit nicht etwas anderes schriftlich vereinbart ist, wird Entschädigung für elektronische Bauelemente (Bauteile) der versicherten Mietobjekte nur geleistet, wenn eine versicherte Gefahr nachweislich von außen auf eine Austauschereinheit (im Reparaturfall üblicherweise auszutauschende Einheit) oder auf das versicherte Mietobjekt insgesamt eingewirkt hat. Ist dieser Nachweis nicht zu erbringen, so genügt die überwiegende Wahrscheinlichkeit, dass der Schaden auf die Einwirkung einer versicherten Gefahr von außen zurückzuführen ist. Für Folgeschäden an weiteren Austauschereinheiten wird jedoch Entschädigung geleistet.

Der Versicherer leistet ohne Rücksicht auf mitwirkende Ursachen keine Entschädigung für Schäden – soweit nicht etwas anderes vereinbart ist –

- a) durch Vorsatz des Mieters oder Repräsentanten;
- b) durch Terrorismus, Kriegereignisse jeder Art oder innere Unruhen;
- c) durch Kernenergie;
- d) die während der Dauer von Erdbeben als deren Folge entstehen;
- e) durch betriebsbedingte normale oder betriebsbedingte vorzeitige Abnutzung, Verschleiß oder Alterung; für Folgeschäden an weiteren Austauschereinheiten wird jedoch Entschädigung geleistet.
- f) in Form von Schrammen und sonstige äußere Beschädigungen des Mietobjektes (optische Mängel), die keine Verschlechterung der Nutzbarkeit des Mietobjektes mit sich bringen.
- g) die bereits durch andere Wartungs-/Garantieverträge abgedeckt sind.

Ist der Beweis für das Vorliegen einer der Ursachen gem. Ziffer b – d nicht zu erbringen, so genügt die überwiegende Wahrscheinlichkeit, dass der Schaden auf eine dieser Ursachen zurückzuführen ist.

Der Versicherer leistet ohne Rücksicht auf mitwirkende Ursachen außerdem keine Entschädigung für Schäden, für die ein Dritter einzutreten hat. Bestreitet der Dritte seine Eintrittspflicht, so leistet der Versicherer zunächst Entschädigung. Ergibt sich nach Zahlung der Entschädigung, dass ein Dritter für den Schaden

ezutreten hat und bestreitet der Dritte dies, so wird die bereits gezahlte Entschädigung zunächst nicht zurückgefordert. § 86 VVG gilt für diese Fälle nicht. Der Mieter hat den Anspruch auf Kosten und nach den Weisungen des Versicherers außergerichtlich und erforderlichenfalls gerichtlich geltend zu machen. Die Entschädigung ist zurückzuzahlen, wenn der Mieter einer Weisung des Versicherers nicht folgt oder soweit der Dritte Schadenersatz leistet.

Entschädigungsleistungen

Die Entschädigungsleistung zahlt der Versicherer direkt an TechniData IT-Service. Unabhängig davon ist der Mieter ermächtigt und verpflichtet, gegen den Schädiger auf eigene Kosten vorzugehen. Er muss dabei in jedem Fall Zahlung an TechniData IT-Service verlangen. TechniData IT-Service ist unverzüglich über den Schadensfall und dessen Abwicklung zu informieren. TechniData IT-Service wird im Einzelfall entscheiden, ob sie die erhaltene Entschädigungsleistung dem Mieter für eine Reparatur der Mietobjekte oder für eine Ersatzbeschaffung zur Verfügung stellt.

Schadensabwicklung

Der Mieter hat TechniData IT-Service einen eingetretenen Schadenfall unverzüglich nach Kenntnisnahme schriftlich (auch per e-mail) anzuzeigen. Schäden durch Feuer, Diebstahl, Einbruchdiebstahl, Raub oder Plünderung hat der Mieter darüber hinaus unverzüglich der zuständigen Polizeidienststelle anzuzeigen und dort unverzüglich ein Verzeichnis der abhanden gekommenen Mietobjekte einzureichen. Beschädigte, nicht reparierte Teile und/oder von einem Totalschaden betroffene Mietobjekte sind zur Beweissicherung vom Mieter aufzubewahren bzw. das Schadenbild ist so lange unverändert zu lassen, bis entweder eine Besichtigung durch den Versicherer oder TechniData IT-Service stattgefunden hat, Versicherer oder TechniData IT-Service schriftlich auf das Recht zur Besichtigung verzichtet haben oder die Schadenbearbeitung abgeschlossen ist. Erfolgt die Schadenanzeige durch den Mieter nicht unverzüglich, nachdem er vom Schaden Kenntnis erlangt hat und erlangt TechniData IT-Service nicht anderweitig Kenntnis von dem Schaden, so entfällt die Versicherungsleistung. Gleiches gilt, sollte der Mieter eine Reparatur ohne vorherige schriftliche Einwilligung der TechniData IT-Service vornehmen.

Selbstbehalt im Schadenfall

Der Mieter trägt den bei jedem entschädigungspflichtigen Schaden anfallenden Selbstbehalt. Aktuell beträgt der Selbstbehalt € 255,00 pro Schadenfall. Bei Diebstählen ist hiervon abweichend ein Selbstbehalt in Höhe von 25%, mind. € 255,00, max. € 5.000,00 je Schaden vom Mieter zu tragen. TechniData IT-Service fordert den Selbstbehalt vom Mieter nach Schadenregulierung durch den Versicherer mit gesonderter Rechnung an. TechniData IT-Service behält sich vor, den Selbstbehalt anzupassen, wenn der Versicherer seinerseits eine Anpassung vornimmt.

§7 Weitere Vertragsverhältnisse

Zur Bereitstellung des WaaS-Services greift TechniData IT-Service auf Drittprodukte (Hardware, Software und/ oder Services) zurück. Für spezifische Produkte gelten vorrangig die Vertrags- und Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers bzw. Lieferanten des Drittprodukts, hilfsweise und ergänzend gelten die AGB und die sonstigen Vertragsbedingungen von TechniData IT-Service. Insbesondere kommen für folgende Produkte Verträge unmittelbar zwischen dem Kunden und dem Hersteller bzw. Lieferanten des Drittprodukts zustande:

Microsoft Lizenzen und Cloud Dienste

Die im Service beinhalteten Microsoft Lizenzen und Cloud-Dienste wie z.B. Windows 10 Enterprise und Office 365 werden durch TechniData IT-Service als Microsoft Cloud-Solution-Provider (CSP) im Microsoft CSP-Portal der TechniData IT-Service für den Kunden abonniert. Hat der Kunde bereits eigene Microsoft Abonnements, oder Abonnements über weitere Partner, können diese bei TechniData IT-Service konsolidiert werden. Trotz Berechnung des Gesamtservices durch TechniData IT-Service an den Kunden kommt ein direktes Vertragsverhältnis über die eingesetzten Microsoft Lizenzen/Dienste direkt zwischen Microsoft und dem Kunden auf Basis der Microsoft Vertragsbestimmungen (einzusehen unter <http://www.its-technidata.de/impresum/>) zustande.