

Servicevertrag Nr.: Kd.#-Vg.#

Zwischen **performance** Medien und Datensysteme GmbH,
Kruppstr.46, 47475 Kamp-Lintfort,
im folgenden **performance** genannt

und **XXXXXXXXXX**
XXXXXXXXXXXXX
im folgenden Vertragspartner genannt.

werden folgende Vereinbarungen geschlossen:

§ 1 Vertragsgegenstand

Dieser Vertrag bezieht sich auf die im Anhang aufgeführten Produkte der **performance** oder **explizit genannte Fremdfabrikate**.

§ 2 Sachlicher und geographischer Geltungsbereich des Vertrages

Die nachstehenden Bedingungen gelten für die Wartung und Administration von **performance** Produkten sowie den Telefon- und den Vor-Ort-Support und andere vereinbarte Leistungen. Alle Leistungen beziehen sich ausschließlich auf den geographischen Standort Deutschland.

§ 3 Art und Umfang der Leistungen

Die Art und der Umfang der beiderseitigen Leistungen werden durch diese vertraglichen Abmachungen geregelt. Maßgebend dafür sind:

1. die Leistungsbeschreibung gemäß dieses Service-Vertrages,
2. die nachstehend genannten Bedingungen und allgemein angewandte technische Richtlinien und Fachnormen,
3. die allgemeinen Geschäftsbedingungen der performance GmbH.

Bei Unstimmigkeiten gelten die vertraglichen Abmachungen in der vorstehenden Reihenfolge.

§ 4 Mindestdauer der Leistungsverpflichtung, Kündigung

Der Beginn der Leistungsverpflichtung wird im Anhang festgelegt. Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von 48 Monaten. Er verlängert sich für die Folgejahre ohne Zutun der Vertragspartner um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht durch den Vertragspartner oder **performance** mit einer dreimonatigen Frist zum jeweiligen Jahresende gekündigt wird.

§ 5 Leistungsbeschreibung von performance

1. **performance** hat die zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft notwendige Wartung und Administration des in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Gerätes sowie den Telefon- und Vor-Ort-Support und andere vereinbarte Leistungen durchzuführen.
Die Leistungen umfassen im Einzelnen:

- Telefonische Sofortberatung und Störungsannahme unter der Hotline Nr.: **0 28 42 / 92908-0** oder der email: **hotline@performance.de**

- Weiterleitung von Kartenproblemen oder Netzwerkproblemen an den zuständigen Netzbetreiber.
 - Bei Ladeterminals für GeldKarte: Weiterleitung von Hardwareproblemen an die Hersteller der Ladekomponenten und Koordination zur Wiederherstellung eines funktionsfähigen Zustandes.
 - Weiterleitung von Leitungsstörungen / webshopstörungen an die zuständige Instanz der Deutschen Telekom oder Internetprovider oder webshopbetreiber.
 - Kostenloser Ersatz von Funktionskomponenten.
 - Kostenloser Versand der Funktionskomponenten.
 - Kostenloser „vor-Ort-Service“ innerhalb von 48 h durch unser Serviceteam.
 - Kostenloser Aus- und Einbau defekter Komponenten
 - Servicezeiten:
Montag bis Freitag 08:00 Uhr – 18:00 Uhr
2. **performance** bedient sich zur Leistungserbringung eigener Werkzeuge, Meßgeräte und anderer Hilfsmittel.
 3. Der Vertragspartner bescheinigt **performance** alle Leistungen, die durch **performance** erbracht wurden.
 4. **performance** berät den Vertragspartner über Verbesserungsmöglichkeiten in Bezug auf den Betrieb, den Einsatz und der Verwendungsmöglichkeiten der Geräte in einem dem Rahmen der erbrachten Serviceleistungen angemessenem Umfang.
 5. Der Vertragspartner hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern und Redundanzen vermeiden.

§ 6 Leistungsausschluß bei Schäden durch Vandalismus

Ein Ausschluß von der Leistungsverpflichtung besteht bei Schäden, die auf Vandalismus zurückzuführen sind. Darunter fallen alle Beschädigungen oder Zerstörung von Sachen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig die Funktionsuntüchtigkeit einer Sache herbeiführen.

§ 7 Vergütung

1. Die in § 5 genannten Leistungen von **performance** werden durch eine monatliche Grundpauschale abgegolten.
2. Die Vergütung (Grundpauschale und Zuschläge für zusätzliche Leistungen) ist von dem Tag an zu entrichten, der im Anhang als Beginn der Leistungsverpflichtung festgelegt ist.
3. Die Grundpauschale für die nachfolgenden Vertragsgegenstände beträgt:

3.1 ticketcenter 2.0, infocenter 2.0, chipcenter 2.0	69,00 EUR pro Monat
4. Leistungen außerhalb des Servicevertrages	119,35 EUR pro Stunde
5. Extra-Anfahrt außerhalb des Servicevertrages	278,52 EUR pauschal
6. Ab dem zweiten Vertragsjahr erfolgt zum Ausgleich der Teuerungsrate eine jährliche Anpassung der genannten Preise gemäß der von der deutschen Bundesbank ausgewiesenen Inflationsrate des Vorjahres.

7. Ersatzteile an Fremdfabrikaten, die nicht unter den Leistungsumfang lt. §5,1 fallen, werden gesondert nach Aufwand berechnet.
8. Anfallende Mautgebühren werden nach dem tatsächlichen Kosten pro Jahr erfasst und im Folgejahr in Rechnung gestellt.

§ 8 Zahlungsweise

Die **performance** bietet dem Vertragspartner zur Begleichung der unter §7 genannten Vergütungen folgende Zahlungsweisen an:

- a) **Zahlungsweise jährlich im Voraus:**
Zahlungseingang bis zum Fünfzehnten des auf den Zeitpunkt des Vertragsabschlusses folgenden Monats, zu den genannten Konditionen.
- b) Der Zahlungseingang für andere Leistungen ist nach Leistungserbringung und spätestens 14 Tage nach Rechnungserhalt bei **performance**.

§ 9 Erfüllungszeiten

1. Die Leistungen werden in der Regel an Werktagen zwischen 08:00 und 18:00 Uhr durchgeführt. In Ausnahmefällen ist die Durchführung der Administrationsarbeiten sowie der Support- und anderer vereinbarter Leistungen an die geänderten betriebliche Belange der Vertragspartner oder an technische Erfordernisse anzupassen.

§ 10 Haftung für sonstige Schäden, Versicherung

1. **performance** haftet für Personen-, Sach- und Vermögensschäden, soweit sie sie zu vertreten hat. Die Haftungshöchstsumme je Schadensfall beträgt:
 - bei Personenschäden 1.533.875,64 EUR
 - bei Sachschäden 511.291,88 EUR
 - bei Vermögensschäden 51.129,19 EUR
2. Die Haftungsregelung gilt nicht für Schäden, die dadurch entstehen, daß die Vertragsgegenstände fehlerhafte Ergebnisse liefern – sogenannte Folgeschäden.
3. **performance** haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten. Der Vertragspartner stellt vielmehr sicher, daß die Daten ordnungsgemäß laufend, auf separaten Datenträgern, archiviert werden.

§ 11 Behinderung und Unterbrechung der Leistung

Soweit **performance** ihre vertraglichen Leistungen infolge Arbeitskampf, höherer Gewalt, Krieg, Aufruhr oder anderer für **performance** unabwendbarer Umstände nicht erbringen kann, treten für **performance** keine nachteiligen Rechtsfolgen ein.

§ 12 Zutritt zu der Anlage

Für Wartungs- und Administrationsarbeiten sowie Support und andere vereinbarte Leistungen hat der Vertragspartner **performance** unverzüglich und ohne unzumutbare Auflagen Zutritt zu der Anlage oder den Geräten zu verschaffen.

§ 13 Erweiterung und Änderung der Vertragsgegenstände

1. Änderungen an den Vertragsgegenständen (Hard- und Software), sind mit **performance** abzusprechen (siehe §5, Punkt 6). Andernfalls erlischt die Gewährleistung von **performance** auf die Vertragsgegenstände.
2. Durch etwa seitens des Vertragspartners oder Dritter unsachgemäß vorgenommene Änderungen und Instandsetzungsarbeiten an den Vertragsgegenständen wird die Haftung für die daraus entstehenden Folgen aufgehoben.
3. Schließt der Vertragspartner an die Vertragsgegenstände andere Geräte an, so erstreckt sich die Verpflichtung von **performance** für ihre vertraglichen Leistungen bis zur Schnittstelle.
4. Werden an die von **performance** gewarteten Vertragsgegenstände nicht von ihr gewartete Geräte angeschlossen, so ist **performance** verpflichtet, sich auf Verlangen des Vertragspartners im Rahmen des Zumutbaren an der Eingrenzung evtl. auftretender Fehler zu beteiligen, die sich aus dem Zusammenwirken der Geräte ergeben können. Stellt sich hierbei heraus, daß die Fehler von den von ihr nicht gewarteten Geräten verursacht sind, ist **performance** berechtigt, eine Vergütung für ihre Leistungen bei der Fehlereingrenzung zu erheben.

§14 Geheimhaltung, Sicherheit

1. **performance** verpflichtet sich, sämtliche ihr, im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung, zugänglich werdenden Informationen und Unterlagen, die als vertraulich bezeichnet werden, oder nach sonstigen Umständen eindeutig als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Vertragspartners erkennbar sind, unbefristet geheimzuhalten und sie – soweit nicht zur Erreichung des Vertragszweckes geboten – weder aufzuzeichnen noch weiterzugeben oder zu bewerten. Gleiches gilt auch für Unternehmen und deren Personal, die im Auftrag von **performance** für den Vertragspartner tätig sind.
2. Entsprechende Verpflichtungen treffen den Vertragspartner in bezug auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse von **performance** insbesondere das Anfertigen von Kopien, Abschriften oder Vervielfältigungen von überlassenen Unterlagen von **performance** ist ausschließlich für den eigenen Gebrauch zulässig. überlassene Unterlagen einschließlich angefertigter Dupli-kate sind bei Ende der Geschäftsbeziehung unaufgefordert vom Besteller zu vernichten, soweit eine Aufbewahrung durch den Vertragspartner nicht gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist
3. **performance** verpflichtet sich die für den Datenschutz und die Datenverarbeitung geltenden Vorschriften zu beachten und die nach § 9 und der Anlage zu § 9 BDSG erforderlichen Maßnahmen zu treffen
4. **performance** verpflichtet sich das ihr übergebene Datenmaterial ausschließlich zu den mit dem Vertragspartner vereinbarten Zwecken zu nutzen
5. **performance** verpflichtet sich bei der Verarbeitung der Daten nur solches Personal einzusetzen, das den Hinweis auf strafrechtliche Folgen einer Pflichtverletzung auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichtet wurde.
6. **performance** verpflichtet sich Datenträger des Vertragspartners zurückzugeben sowie Daten und Ausschußmaterial unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen zu vernichten.
7. **performance** verpflichtet sich, daß grundsätzlich der Umgang mit den Daten des Vertragspartners bei **performance** in gesicherten Räumen erfolgt. Die Einbindung von Heimarbeitsplätzen ist ausdrücklich ausgeschlossen.

§15 Erfüllungsort, Gerichtsstand

1. Erfüllungsort für die Wartungs- und Administrationsarbeiten sowie den Vor-Ort-Support und andere vereinbarte Leistungen ist der im Anhang zum Service-Vertrag angegebene Aufstellungsort der Geräte.
2. Gerichtsstand ist Düsseldorf, sofern der Vertragspartner Vollkaufmann ist. **performance** ist jedoch auch berechtigt, am Sitz des Vertragspartners zu klagen

§16 Schriftform

Der Vertrag, Ergänzungen und Änderungen bedürfen der Schriftform.

§17 Fairness

Es ist nicht möglich, sämtliche Eventualitäten, die sich aus der zukünftigen Entwicklung – in technischer und wirtschaftlicher Hinsicht – ergeben könnten, vorherzusehen. Aus diesem Grunde vereinbaren die Vertragspartner, ihre Zusammenarbeit auf die allgemeinen Grundsätze der kaufmännischen Fairness zu stützen. Sie übernehmen wechselseitig die Verpflichtung, ihre vertraglichen Vereinbarungen zu erfüllen und in diesem Geiste die eventuellen zukünftig eintretenden Änderungen der Sachlage zu berücksichtigen. Sollte während der Ausführungszeit des Vertrages zu Lasten einer der Vertragsparteien ein Härtefall eintreten, der in Anbetracht der gegenseitigen Interessen zu einer nicht akzeptablen Situation führt, so werden die Parteien sich darum bemühen, hierfür auf gütlichem Wege eine angemessene Lösung zu finden.

§18 Salvatorische Klausel

Sollte eine dieser Bestimmungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages davon unberührt. Die Vertragspartner werden eine solche unwirksame Regelung durch eine wirksame ersetzen, die dem Vertragszweck, den die Parteien beabsichtigt haben, am nächsten kommt.

xxxxx, den

Kamp-Lintfort, den

XXXXXXXXXX

performance
Medien & Datensysteme GmbH

Anhang:

Servicevertrag Nr.: Kd.#-Vg.#

Vertragsgegenstand: xxxxxxxxxxxx

Beginn des Vertrages: xxxxxxxx

Vertragsdauer: 4 Jahre

Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, soweit dieser nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf gekündigt wird.

Vertragsgegenstände:

Pos.	TID Netz- betreiber	Seriennr.	Standort	Straße	Plz	Ort
1	xxxxxxx	xxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxx	xxxxx	xxxxxxxxxxxxxx

Serviceleistungen: Leistungsbeschreibung gemäß Servicevertrag

Hotlinerufnummer: Tel.: **0 28 42 / 92908-0**

email: **"TID"@performance.de**

Mo. – Fr.: 8:00 Uhr bis 18:00

Sondervereinbarungen: Keine