

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER XEROX AG

WARTUNG

1. ANWENDUNGSBEREICH UND GELTUNG

- 1.1 Diese Bedingungen finden Anwendung auf die von Xerox AG („Xerox“) zu erbringende Wartung von Hardware und Software (Betriebs- und Applikations-Software, kundenspezifische Software).
- 1.2 Die Erbringung weiterer Dienstleistungen bedarf einer separaten Vereinbarung. Allfällige Software-Entwicklungen oder Anpassungen bedürfen des Abschlusses eines separaten Dienstleistungsvertrages.
- 1.3 Für die Belange der Nutzungsrechte, wie Softwarelizenzen und IP, finden die separaten AGB der Xerox Anwendung.
- 1.4 Soweit die Vereinbarung zwischen den Parteien dies nicht vorsieht, erwirbt keine Partei Rechte, Eigentumsrechte oder Rechtsansprüche an dem Geistigen Eigentum der jeweils anderen Partei oder deren Lizenzgeber.
- 1.5 Diese AGB kommen zur Anwendung, soweit nicht im einzelnen Fall entgegenstehende schriftliche Vereinbarungen im Vertrag getroffen werden. Allgemeine Geschäfts- oder Lieferbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn in deren Angebot oder dazugehörigen weiteren Unterlagen darauf verwiesen wird.
- 1.6 Xerox handelt sowohl im eigenen Namen als auch namens und für Rechnung der Xerox Finance GmbH.

2. VERTRAGSDAUER

- 2.1 Laufzeit: Die Laufzeit beginnt mit der Installation des Gerätes bzw., wo eine solche erforderlich ist, mit der Abnahme oder, falls das Gerät bereits installiert ist, bei der Unterzeichnung eines Wartungsvertrages. Bei der Software beginnen die Wartungsleistungen, anderweitige Vereinbarungen vorbehalten, mit dem Tag der Lieferung bzw. bei Installation der Software durch Xerox, mit dem Tag der Installation.
- 2.2 Verlängerung: Bei Ablauf der ursprünglich vereinbarten festen Dauer verlängert sich der Vertrag um jeweils zwölf (12) Monate. Die automatische Verlängerung dieses Vertrages besteht bis zum von Xerox dem Kunden mitgeteilten Ende der vorgesehenen Lebensdauer des Gerätes resp. der Servicedienstleistung auf dem Produktetyp oder eine Partei kündigt mit Frist von neunzig (90) Tage vor dem jährlichen Erneuerungszeitpunkt den Vertrag schriftlich.
- 2.3 Ende der Wartungsverpflichtung bei Software: Die Wartungsverpflichtungen bei Software enden automatisch auf den Zeitpunkt des Wegfalls der Nutzungsrechte des Kunden (Beendigung der Lizenz).
- 2.4 Einschränkung der Wartungsleistungen: Wartungsleistungen können bei Verlegung des Gerätes sowie der darauf installierten Software ausserhalb der Xerox Wartungszonen und ausserhalb der Schweiz und dem Fürstentum Liechtenstein eingeschränkt werden.

3. WARTUNGSDIENSTLEISTUNG UND SOFTWARE-SUPPORT

- 3.1 Im Sinne der vorliegenden AGB ist:
 - a) „Anwendungssoftware“: Software, die im Vertrag separat identifiziert wird und den Xerox-Geräten oder

- Drittanbietergeräten erlaubt, über die Grundfunktionen hinausgehende Funktionen auszuführen und welche auf einem Computergerät, Arbeitsplatz oder Server, wie in den Begleitunterlagen für die Anwendungssoftware beschrieben, installiert werden kann;
- b) „Basissoftware“: Software, welche es den von Xerox gelieferten Geräte erlaubt, ihre Basisfunktionen auszuführen;
 - c) „Diagnosesoftware“: proprietäre Xerox-Software zur Bewertung oder Wartung von Geräten der Marke Xerox („Xerox-Geräte“);
 - d) „Optionale Druckfunktion“ oder „ODF“: ein Produkt (einschliesslich dazugehöriger Software), welches im Vertrag separat identifiziert ist und eine optionale Druckfunktion bietet;
 - e) „Software as a Service“ oder „SaaS“: ein gehostetes Dienstleistungsprodukt (einschliesslich dazugehörige Software), welches in der Vereinbarung separat identifiziert ist und welches die bezeichnete optionale Dienstleistung bietet;
 - f) „Drittanbieterlizenzierte Software“: Anwendungssoftware, Basissoftware für Drittanbietergeräte, zu ODF-gehörige Software oder jede zu SaaS-gehörige Software (gemeinsam oder separat), welche eine Marke Dritter ist und ihre Begleitunterlagen miteinschliesst;
 - g) „Xerox-lizenzierte Software“: Anwendungssoftware, Basissoftware für Xerox-Geräte, ODF-bezogene Software oder jede Software, die sich auf SaaS bezieht (gemeinsam oder separat), die zur Marke Xerox gehört und ihre Begleitunterlagen einschliesst, aber ohne Diagnosesoftware. Abhängig von der Dienstleistung kann Xerox-lizenzierte Software im Vertrag als Lizenzierte Software bezeichnet werden.
 - h) „Xerox-Kundentools“: bestimmte von Xerox zur Erbringung bestimmter Dienstleistungen entwickelte und eingesetzte proprietäre Tools, die für den Kunden gemäss den Bestimmungen unten (Xerox-Kundentools) lizenziert sind.
 - i) „Xerox-Tools“: bestimmte von Xerox zur Erbringung bestimmter Dienstleistungen entwickelte und eingesetzte proprietäre Tools.
- 3.2 Im Vertrag kann festgelegt werden, dass Wartungsdienstleistungen und Software-Support Bestandteil der Dienstleistungen für Xerox-Geräte und Xerox-lizenzierte Software sind. Abhängig von den Dienstleistungen können Wartungsdienstleistungen im Vertrag als „Break-Fix“ bezeichnet werden.
- 3.3 Wartungsdienstleistungen beinhaltet a) die Beheben von Störungen und Wartungsmassnahmen innerhalb der Xerox Wartungszonen innerhalb der Schweiz und dem Fürstentum Liechtenstein und innerhalb der von Xerox publizierten Wartungsbereitschaft (siehe Abschnitt 9), b) die Lieferung des für den Betrieb erforderlichen Standard-Verbrauchsmaterial (ohne Papier und andere Druckträger) bei Geräten mit einem „Full Service Maintenance Agreement“. Bei Produkten mit einem „Maintenance Agreement - Consumables Out“ sind die Verbrauchsmaterialien wie Toner und Copy- Module etc. verrechenbar.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER XEROX AG

WARTUNG

- 3.4 Xerox verpflichtet sich, Reparaturen und Anpassungen vorzunehmen, die notwendig sind, um Xerox-Geräte in einem betriebsfähigen Zustand zu halten und zu gewährleisten, dass sie spezifikationsgemäss funktionieren („Wartungsdienstleistungen“). Wartungsdienstleistungen umfassen Reparaturen und Anpassungen, die aufgrund von normalem Verschleiss oder Material- oder Verarbeitungsfehlern erforderlich sind. Die für Reparaturen derartiger Xerox-Geräte benötigten Ersatzteile können neu, wiederaufbereitet oder generalüberholt sein. Die Erbringung von Wartungsdienstleistungen hängt davon ab, ob der Kunde in der Lage ist, Probleme mit Xerox-Geräten mithilfe von Xerox-Massnahmen, die als vom Kunden durchführbar eingestuft werden (hierzu gehört auch der Austausch von Kassetten/Modulen), zeitnah und effizient zu beheben und – wo kein unterstützendes Servicepersonal vor Ort ist – Servicepersonal telefonisch Informationen zu übermitteln und telefonisch erhaltene Empfehlungen umzusetzen. Ist ein bei Xerox-Geräten aufgetretenes Problem nach Ausführung dieser Massnahmen durch den Kunden nicht behoben, wird Xerox wie im zur Anwendung kommenden Vertrag vorgesehen Vor-Ort-Support leisten.
- 3.5 Wartungsdienstleistungen umfassen nicht die Bereitstellung und Installation von Kassetten/Modulen und andere an das Bedienpersonal übertragene Aufgaben. Xerox ist nicht verpflichtet, über das von Xerox für das betreffende Xerox-Gerätemodell als „Ende der Nutzungsdauer“ festgelegte Datum hinaus Wartungs-dienstleistungen zu erbringen.
- 3.6 Xerox (oder ein bezeichneter Dienstleistungsanbieter) wird Software-Support für Xerox-lizenzierte Software („Software-Support“) zur Verfügung stellen. Für Basissoftware beträgt der maximale Zeitraum der Verfügbarkeit des Software-Supports nicht mehr als fünf (5) Jahre ab dem Datum, an dem Xerox die Annahme von Bestellungen für das betreffende Xerox-Gerätemodell einstellt. Für Anwendungssoftware und SaaS-bezogene Software wird Software-Support während der Dauer der Dienstleistungen oder während der Dauer eines allfälligen Support-Vertrags mit Xerox erbracht. Für ODF-bezogene Software wird Software-Support während fünf (5) Jahren ab dem Installationsdatum der ODF oder während eines allfälligen Support-Vertrags, falls dieser einen längeren Zeitraum vorsieht, erbracht. Software-Support bedingt, dass der Kunde immer allen aktuellen Zahlungspflichten hinsichtlich aller Softwarelizenzgebühren und Supportgebühren nachkommt.
- 3.7 Der Software-Support deckt Folgendes ab:
- a) Xerox wird eine webbasierte oder gebührenfreie Hotline während den Geschäftszeiten betreiben, um Probleme zu melden und Fragen über Xerox-lizenzierte Software zu beantworten. Xerox unternimmt angemessene Bemühungen, um sicherzustellen, dass Xerox-lizenzierte Software im Wesentlichen entsprechend der zugehörigen Benutzer-dokumentation funktioniert. Xerox unternimmt angemessene Bemühungen, entweder direkt oder gemeinsam mit seinen Zulieferern, verfügbare Hilfslösungen oder Patches für Probleme mit Xerox-lizenzierter Software bereitzustellen, sofern diese Probleme in der von Xerox festgelegten Weise gemeldet werden.
- Xerox ist nicht verpflichtet, Programmier-fehler zu beheben oder anderweitig Support zu leisten, wenn der Kunde die betreffende Software modifiziert hat.
- b) Xerox kann neue Versionen von Xerox-lizenzierter Software zur Verfügung stellen, die vor allem der Korrektur von Programmierfehlern dienen und als „Wartungs-Updates“ oder „Updates“ bezeichnet werden. Wartungs-Updates und Updates für Kunden des Software-Supports werden ohne zusätzliche Lizenzgebühren zur Verfügung gestellt und müssen innerhalb von sechs (6) Monaten implementiert werden. Updates von Xerox-lizenzierter Software, welche neue Inhalte oder Funktionen enthalten, werden als „Feature Releases“ bezeichnet und sind Gegenstand zusätzlicher Lizenzgebühren gemäss den dann geltenden Preisen von Xerox. Wartungs-Updates, Updates und Feature-Releases werden zusammen als „Releases“ bezeichnet.
 - c) Die Implementierung eines Release kann vom Kunden erfordern, dass er auf seine Kosten zusätzliche Hardware und/oder Software von Xerox oder einem anderen Anbieter beschaffen muss. Der Kunde erklärt sich einverstanden, nach Installation eines Release alle vorgängigen Releases, welche vom Kunden nicht benutzt werden, an Xerox zu retournieren oder zu zerstören. Jedes Release wird, sofern nichts anderes angegeben ist, als Xerox-lizenzierte Software betrachtet und von den Softwarelizenz- sowie Supportvorschriften dieser Vereinbarung erfasst.
- 3.8 Zusätzlich zu den Bestimmungen dieser AGB sind möglicherweise zusätzliche Gebühren fällig, wenn Xerox Wartungsdienstleistungen oder Software-Support unter den folgenden Umständen erbringt bzw. leistet:
- a) Zur Behebung von Störungen oder Schäden an Xerox-Geräten, die durch die Verwendung von Verbrauchsmaterialien anderer Hersteller als Xerox verursacht werden (es sei denn, die Verwendung derartiger Verbrauchsmaterialien wurde durch Xerox genehmigt oder veranlasst).
 - b) Infolge von Änderungen an oder Missbrauch von Xerox-Geräten durch den Kunden, zur Behebung von Programmierfehlern oder anderweitiger Support, wenn der Kunde Xerox-lizenzierte Software modifiziert hat (es sei denn, derartige Änderungen oder Modifikationen wurden durch Xerox genehmigt oder veranlasst).
 - c) Für das erneute Aufspielen von Xerox-lizenzierter Software, die vom Kunden gelöscht oder beschädigt wurde.
 - d) für die Behebung von Problemen, die sich auf die Xerox-lizenzierte Software auswirken, jedoch durch andere Software oder Hardware, einschliesslich der Betriebssysteme des Kunden und spezieller Hardwareeinstellungen verursacht wurden (es sei denn, derartige Betriebssysteme und spezielle Hardwareeinstellungen wurden von Xerox genehmigt oder bereitgestellt).
 - e) Wenn der Kunde, sofern relevant, vom Kunden durchführbare Aktionen gemäss Absatz 5 nicht ausgeführt hat.
- 3.9 Der Klarheit halber sei festgestellt, dass Wartungs- und Reparaturdienstleistungen für Drittanbietergeräte oder Software-Support für Drittanbieter-lizenzierte Software gemäss der jeweiligen Vereinbarung erbracht werden bzw. geleistet wird und dem Wartungs- und Support-Umfang

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER XEROX AG

WARTUNG

- entsprechen bzw. entspricht, den die betreffenden Drittanbieter bereitstellen.
- 3.10 Wenn Software-Support im Zusammenhang mit den Dienstleistungen erbracht wird, sind die anwendbaren Supportgebühren, wie in den Gebühren für die Dienstleistungen angegeben, enthalten.
- 4. REMOTE DATA ACCESS**
- 4.1 Bestimmte Dienstleistungen nutzen Remote Daten. Daten, die automatisch von Xerox erfasst oder von Xerox an den Kunden übertragen werden über a) Lieferantengeräte oder Vorhandene Systeme; oder b) Xerox-Tools oder Xerox-Kudentools, soweit diese im Kundennetzwerk installiert sind. Bei Remote Daten kann es sich um Registrierungs-details, Zählerstandablesungen, Verbrauchs-materialstand, Gerätekonfiguration und -einstellungen, Softwareversion, Problem- oder Fehlercodes, sowie (auf Verlangen von Xerox) Daten zum Netzwerkverkehr, handeln („Remote Daten“).
- 4.2 Xerox kann entschieden, ob die elektronische Übertragung von Remote Daten über das Netzwerk des Kunden von einem Standort an einen anderen sicheren, externen Speicherort, genutzt wird. Die Entscheidung über die Nutzung des Remote Access liegt bei Xerox; möglicherweise kommt dieses Verfahren jedoch nicht bei allen Lieferantengeräten oder Vorhandenen Systemen zur Anwendung. Auch können die für den Remote Access bereitgestellten Einrichtungen je nach Gerätetyp und Gerätemarke variieren. Der Kunde anerkennt, dass falls kein Remote Access zur Anwendung gelangt, der relevante Ausrüstungsgegenstand nicht sichtbar sein wird in den Xerox-Tools oder Xerox-Kudentools. Wo Remote Access zur Anwendung gelangt:
- a) Wird Xerox gewisse Dienstleistungen remote erbringen. Dies kann die Übertragung von Wartungs-Updates und Updates sowie die Diagnose und Änderung von Xerox-Geräten, um Fehlfunktionen zu reparieren oder zu korrigieren, miteinschliessen;
- b) werden Remote Daten in einer von Xerox spezifizierten, sicheren Art und Weise (welche im entsprechenden Vertrag beschrieben wird, insoweit sie eine Verantwortung des Kunden betrifft) an den und vom Kunden übertragen. Gewisse Remote Daten können von Xerox Tools gesammelt und auf einen remote bereit gestellten Server übertragen werden, welcher andere Xerox Tools bereit stellt. Remote Daten können im Europäischen Wirtschaftsraum, in der Schweiz, in den Vereinigten Staaten oder in jedem anderem Land, in welchem Xerox, Verbundene Xerox-Unternehmen, Autorisierte Vertriebspartner oder Unterauftragsnehmer Einrichtungen unterhalten, übertragen, gespeichert und auf sonstige Art und Weise bearbeitet werden;
- c) stimmt der Kunde zu, dass Xerox, die Verbundenen Xerox-Unternehmen, Autorisierte Vertriebspartner und Unterauftragsnehmer Remote Daten für die Rechnungsstellung der Gebühren, die Erstellung von Berichten, die Auffüllung des Verbrauchsmaterialbestands, Supportdienstleistungen, und sofern das anwendbare Recht dies zulässt, die Empfehlung zusätzlicher Produkte und Dienstleistungen sowie zur Verbesserung und Entwicklung von Produkten sammeln, und benutzen dürfen. Remote Daten werden von Xerox als vertrauliche Kundeninformationen geschützt, Xerox trifft jedoch keine Pflicht, Remote Daten zu bewahren.
- d) ermöglicht der Remote Access es Xerox nicht, Kundendaten, Dokumente oder andere Informationen, die auf Lieferantengeräten, Vorhandenen Systemen oder den Informationsmanagementsystemen des Kunden gespeichert sind oder diese passieren, zu lesen, anzuzeigen oder herunterzuladen.
- 5. XEROX-TOOLS**
- 5.1 Xerox-Tools können von Xerox zur Erbringung der Serviceleistungen eingesetzt werden. Der Kunde erklärt sich mit dem Folgenden einverstanden:
- a) Weder der Kunde noch seine Beauftragten oder Unterauftragnehmer erwerben das Recht, Xerox-Tools zu benutzen, darauf zuzugreifen oder sie zu betreiben. Xerox-Tools werden nur von Xerox oder ihren autorisierten Beauftragten installiert und betrieben.
- b) Die Eigentumsrechte an Xerox-Tools und das Geistige Eigentum an Xerox-Tools verbleiben jederzeit bei Xerox und seinen Lizenzgebern.
- c) Xerox-Tools können von Xerox nach dem Ermessen von Xerox entfernt werden (jedoch unter der Voraussetzung, dass sich durch eine derartige Entfernung die Pflichten von Xerox zur Erbringung der Dienstleistungen nicht ändern).
- d) Bei Ablauf oder Kündigung des Vertrages wird der Kunde Xerox angemessenen und zeitnahen Zugang zu seinen Standorten gewähren, damit Xerox jedes Xerox-Tool entfernen kann, welches an den Standorten des Kunden installiert wurde.
- 6. XEROX-KUDENTOOLS**
- 6.1 Wenn im Rahmen des Vertrages Xerox-Kudentools zur Verfügung gestellt werden, gewährt Xerox dem Kunden eine nicht exklusive, nicht übertragbare (von Gesetzes wegen oder auf andere Weise) Lizenz für die Installation und Nutzung von sowie den Zugriff auf die Xerox-Kudentools ausschliesslich für den Bezug der Dienstleistungen, für die sie bereitgestellt wurden. Der Kunde hat keine anderen Rechte an den Xerox-Kudentools. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet:
- a) die Xerox-Kudentools zu verteilen, zu kopieren (einschliesslich der Erstellung von Sicherungskopien), zu verändern, Derivate von ihnen zu erstellen, sie zu dekompileieren oder zurückzuentwickeln (reverse engineer), ausser soweit dies nach anwendbarem Recht gestattet ist, oder
- b) Dritten dies zu gestatten.
- 6.2 Die Eigentumsrechte an Xerox-Kudentools und das Geistige Eigentum an Xerox-Kudentools verbleiben jederzeit bei Xerox und seinen Lizenzgebern. Für bestimmte Xerox-Kudentools gelten möglicherweise Flow-Down-Bedingungen, die mit den betreffenden Xerox-

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER XEROX AG

WARTUNG

Kundentools separat in einem Lizenzvertrag oder einer „Read Me“-Datei zur Verfügung gestellt werden.

7. LEISTUNGEN DES KUNDEN

7.1 Der Kunde übernimmt, soweit anwendbar, die folgenden Verpflichtungen:

- a) Beachtung von Abschnitt 4 «REMOTE DATA ACCESS»;
- b) Installation von "Wartungsupdates", die von Xerox als durch den Kunden installierbar klassifiziert werden;
- c) Nachstellen aller Mängel des Lizenzproduktes, die an einem anderen Standort oder an einem anderen lizenzierten Gerät auftauchen.
- d) Zwei bis drei namentlich bestimmte Support-Beauftragte mit angemessener Ausbildung und Kenntnissen, um mit dem Xerox Support zu kommunizieren. Xerox gewährt die Unterstützung nur an die Support-Beauftragten.
- e) Gewährleistung einer angemessenen Einführungsschulung der Systemoperatoren und Benutzer sowie von Wiederholungskursen, falls erforderlich.
- f) Gewährleistung der Anwesenheit von Personal mit den erforderlichen Kenntnissen der kundenseitigen Systemumgebung zur Unterstützung des Xerox Supports vor Ort oder am Telefon.
- g) Verwaltung, Nachführung und Archivierung von Sicherheitskopien aller lizenzierten/installierter Software und License Strings.
- h) Für alle Systeme mit lizenzierte Software, entweder Xerox-eigene oder von Xerox gelieferte Software von Dritten sind folgende Informationen zu verwalten:
 - 1. Kundenspezifische Konfigurationsdateien und Passwörter
 - 2. Arbeitsmethoden mit allen erforderlichen Sicherungen der System- und Anwenderdaten, sowie allen Sicherheitsmassnahmen in Übereinstimmung mit den Unternehmensregeln. Im Ermessen von Xerox zusätzlich gelieferte Programme und Sicherheitseinrichtungen (z.B. Virenschutz) sind vom Kunden nachzuführen und zu aktualisieren.
- i) Gewährleistung des Zugangs zu diesen Informationen für autorisiertes Support-Personal. Unzureichende Verfügbarkeit kann die korrekten Support-Massnahmen behindern und somit zusätzliche Kosten entstehen lassen.
- j) Uebernahme und Installation des jüngsten Wartungsupdates der lizenzierten Software vor dem Zeitpunkt, ab welchem der vorhergehende Release von Xerox nicht mehr unterstützt wird. Ausnahmen müssen von Xerox schriftlich bestätigt werden.
- k) Im Falle von gemeldeten Software-Fehlern: Bereitschaft zur Unterstützung des Xerox Supports bei der Fehlerbehebung gemäss Angaben von Xerox. Dies beinhaltet die Bereitstellung von Testdaten, erstmalig oder insgesamt, über Telefon oder andere elektronische Mittel. Xerox geht davon aus, dass sich der Kunde damit einverstanden erklärt, dass Xerox den Zugang zum System über Remote Diagnostic Werkzeuge einrichtet, sofern dies als praktisch und sinnvoll erachtet wird.

l) Wartung und Nachführung jeglicher Systeme gemäss publizierter Spezifikation, welche nicht von Xerox oder autorisierten Partnern geliefert wurden, sofern lizenzierte Xerox-Software auf ihnen läuft oder gespeichert wird. Dies gilt sinngemäss auch für Software Dritter, die mit lizenzierte Xerox-Software zusammenwirkt.

m) Der Kunde hat den Fehler an den Lizenz-Produkten ausreichend zu dokumentieren und erforderliche Testdaten zu liefern. Der Fehler muss reproduzierbar sein.

8. AUSSCHLÜSSE VOM WARTUNGSVERTRAG

- a) Wiederherstellung oder Berichtigung verlorener oder zerstörter Daten.
- b) Korrektur von Fehlern, welche durch Bedienungsfehler an Software und Hardware entstanden sowie Fehler, welche durch nichtautorisierte Personen des Kunden oder nichtautorisiertes Servicepersonal verursacht wurden.
- c) Support für Software, welche nicht von Xerox oder einem autorisierten Xerox-Partner geliefert wurde. Support für Software, welche von Xerox oder einem autorisierten Xerox-Partner beschafft wurde und andere Software, welche auf einem von Xerox gewarteten System läuft, aber nicht als unterstützte Software gemäss diesem Vertrag bezeichnet wurde.
- d) Support für von Xerox gelieferte Software falls deren Leistungsfähigkeit durch die Anwesenheit von Dritt-Software auf demselben System beeinträchtigt wird.
- e) Wartungsinterventionen, welche durch nichtautorisierte Änderungen an der lizenzierten Software oder durch unautorisierte Änderungen an dokumentierten oder installierten Systemkonfigurationen verursacht wurden.
- f) Xerox ist in keinem Fall verantwortlich für Leistungsstörungen und Leistungsunterbrüche, die verursacht werden (i) durch Geräte, Inhalte, Software oder Daten des Kunden oder durch Leistungen, Beschaffungen oder Wartungs-, Konzept- oder Einführungsarbeiten des Kunden, seiner Beauftragten oder Lieferanten, (ii) durch die Nichtübertragung von Sachmitteln auf Xerox oder das Nichteinräumen von Nutzungs-, Zugangs- und Änderungsrechten an Xerox, sofern die Übertragung bzw. Rechteeinräumung für die Leistungserbringung erforderlich ist oder (iii) durch die Nichtvornahme der dem Kunden gemäss dem Vertrag obliegenden Mitwirkungspflichten.

9. DIENSTLEISTUNGEN AUF BESONDER ANFORDERUNG DES KUNDEN

- 9.1 Auf formlose Anforderung des Kunden (dokumentiert mittels Verrechnungs- und / oder Arbeitsrapporten der Xerox) kann sich Xerox einverstanden erklären, unter separater Verrechnung z.B. für im Vertrag ausgeschlossene Tätigkeiten gemäss Art. 394ff OR zu übernehmen.
- 9.2 Software-Entwicklungen oder Anpassungen bedürfen des Abschlusses einer separaten Vereinbarung.

10. ERGÄNZUNGEN, ÄNDERUNGEN, BEENDIGUNG DER LEISTUNGEN

- 10.1 Wartungsleistungen können gemäss den Bestimmungen dieser AGB, abgeändert oder beendet werden. Auf Wunsch

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER XEROX AG

WARTUNG

- des Kunden kann sich Xerox einverstanden erklären, zusätzliche Wartungsarbeiten vorzunehmen, welche im Wartungsvertrag nicht abgedeckt sind. Dazu bedarf es einer separaten Vereinbarung.
- 10.2 Der Kunde kann nach Ablauf der ursprünglichen Laufzeit den Wartungsvertrag innerhalb neunzig (90) Tagen jederzeit schriftlich kündigen. Dabei müssen aber alle Systeme den gleichen Wartungsstatus aufweisen.
- 10.3 Verständigt jedoch Xerox den Kunden unter Einhaltung einer Frist von neunzig (90) Tagen schriftlich im Voraus von einer Abänderung oder Beendigung der Wartungsleistungen so ist der Kunde berechtigt, den Wartungsvertrag unter Einhaltung einer Frist von dreissig (30) Tagen auf das Ende der Änderungsfrist schriftlich zu kündigen. Unterbleibt eine Kündigung, so gilt die Änderung am Tag nach Ablauf der Änderungsfrist als vereinbart.
- 10.4 Der Kunde hat das Recht, den Wartungsvertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von dreissig (30) Tagen jederzeit schriftlich zu kündigen, falls Xerox ihren vertraglichen Verpflichtungen trotz schriftlicher Mahnung nicht nachkommt.
- 10.5 Xerox hat das Recht, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn der Mieter seinen Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung nicht nachkommt. Die Geltendmachung weiteren Schadens wird vorbehalten.
- 10.6 Die jeweils andere Partei kann den Vertrag kündigen, wenn ein Insolvenzereignis bei der anderen Partei eintritt, wie eine Konkurseröffnung oder ein Konkursaufschub, eine Insolvenzerklärung, die Anordnung eines Güterverzeichnisses oder Konkursinventars, ein Gesuch um Nachlassstundung, ein Liquidationsbeschluss, die Ernennung eines Sachwalters, eine Pfändung, die Einstellung von Zahlungen, eine Überschuldungsanzeige, oder ein gleichwertiges Ereignis nach einschlägigem Konkurs- oder Insolvenzrecht.
- 11. WARTUNGSBEREITSCHAFT**
- 11.1 Sofern nichts anderes festgelegt ist, erbringt Xerox die Wartungsleistungen während den jeweils von Xerox mitgeteilten (publizierten), aktuell gültigen Bereitschaftszeiten und Wartungszonen innerhalb der Schweiz und dem Fürstentum Liechtenstein.
- 11.2 Normale Wartungsbereitschaft:
- Von Montag bis Freitag (nationale und regionale Feiertage ausgenommen) zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr.
- 11.3 Besondere Wartungsbereitschaft:
- Erweiterte oder erhöhte Wartungsbereitschaft gemäss separater Vereinbarung.
- 12. VERBRAUCHSMATERIAL**
- 12.1 Dieser Vertrag beinhaltet die Bereitstellung sämtlicher Verbrauchsmaterialien für das unter Vertrag stehende Drucksystem. Xerox wird den Materialverbrauch des Kunden mit den kundenspezifischen Verbrauchsdaten und Zählerständen abgleichen und im Einklang mit diesen Daten dann dem Kunden die notwendigen Verbrauchsmaterialien zustellen. Eine Lagerhaltung beim Kunden vor Ort ist nicht vorgesehen. Die Zählerstände erhält Xerox vom Kunden (z.B. mittels „Meter Reading Device“, Zählerstandskarten oder bei einer technischen Inspektion).
- 12.2. Soweit im Vertrag nicht ausdrücklich anders geregelt, sind folgende Gegenstände nicht Teil des Leistungsumfangs:
- a) alle Spezial-Toner („Speciality Toners and Dry Inks“), und dazugehörige Entwickler („Developers“)
 - b) sämtliche Druckträger, wie Papier und dergleichen.
- 12.3 Die Verbrauchsmaterialien wird ausschliesslich an die vertraglich vereinbarte Adresse des Kunden geliefert, an welcher das Gerät installiert ist. Die Auslieferung des Verbrauchsmaterials an eine alternative Lieferadresse ist nur nach schriftlicher Zustimmung von Xerox möglich und kann ggf. zusätzliche Kosten verursachen.
- 12.4 Die Bestellung des Verbrauchsmaterials erfolgt durch den Endkunden online über die angebotene Web-Applikation oder über weitere durch Xerox zur Verfügung gestellte Bestellmöglichkeiten. Bei Möglichkeit und Anwendbarkeit wird die automatische Belieferung (ASR) der unter dem ASR Programm zur Verfügung stehenden Verbrauchsmaterialien aktiviert.
- 12.5 Bei jeder Bestellung stellt der Kunde sicher, dass die korrekten Zählerstände angegeben werden. Dies jeweils unter Angabe der dem Servicevertrag zugewiesenen Geräteseriennummer, für welche das Verbrauchsmaterial bestellt wird. Dies gilt nicht, soweit Kunden MeterAssistant™ benutzen.
- 12.6 Das im Rahmen des Servicevertrages gelieferte Verbrauchsmaterial bleibt bis zum vollständigen Verbrauch durch das dafür vorgesehene Gerät, im Eigentum der Xerox. Xerox behält sich das Recht vor, reparierte oder nachgefüllte Cartridges und CRUs zu liefern, sofern diese wie neue Produkte funktionieren.
- 12.7 Der Kunde sichert zu, dass das im Rahmen dieses Vertrages gelieferte Verbrauchsmaterial vom Kunden ausschliesslich in jenem Gerät benutzt, auf das sich der Servicevertrag bezieht. Ohne die Rechte von Xerox aus dem Servicevertrag einzuschränken behält sich Xerox das Recht vor, dem Kunden jegliches Verbrauchsmaterial, welches nicht für das dem Servicevertrag vereinbarte Gerät verwendet worden ist separat gemäss den dann gültigen Tarifen zu verrechnen.
- 12.8 Verbrauchsmaterialien, insbesondere von anderen Herstellern hergestellter oder Original Xerox Toner, Tonerkartuschen und Tintenstifte, werden für eine bestimmte Anzahl von zu bedruckenden Seiten ausgelegt (Mindestseitenleistung). Unterschreitet das tatsächliche Druckvolumen des Kunden die Mindestseitenleistung der von ihm bestellten Verbrauchsmaterialien, ist Xerox (sofern nicht anders vereinbart, nach eigenem Ermessen) berechtigt, die Belieferung des Kunden mit Verbrauchsmaterialien so lange auszusetzen, bis sich das tatsächliche Druckvolumen des Kunden und die Mindestseitenleistung der bestellten Verbrauchsmaterialien decken. Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung der laufenden Wartungsgebühren bleibt während dieser Sperrperiode (ohne Abzug und Aufrechnung) bestehen.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER XEROX AG

WARTUNG

- Xerox beliefert den Kunden im Einklang mit seinem tatsächlichen Nutzungsverhalten mit Verbrauchsmaterialien. Gelieferte Verbrauchsmaterialien sind nicht für eine Bevorratung vorgesehen.
- 12.9 Allfälliges während der Vertragslaufzeit nicht verbrauchtes Verbrauchsmaterial ist jederzeit Eigentum der Xerox. Die Rückgabe dieses Verbrauchsmaterial muss an Xerox erfolgen. Xerox behält sich weiter das Recht vor, nicht retourniertes Verbrauchsmaterial nach den dann gültigen Tarifen separat in Rechnung zu stellen.
- 13. LEISTUNGSERBRINGUNG DURCH DRITTE**
- 13.1 Xerox ist berechtigt, Leistungen durch Dritte (Subakkordanten oder Hilfspersonen) ausführen zu lassen. Sie ist für die Auswahl, Instruktion und Überwachung der Subakkordanten verantwortlich.
- 14. PFLICHT ZUR MELDUNG DER ZÄHLERSTÄNDE**
- 14.1 Um eine vertragsgemässe Rechnungslegung zu ermöglichen, verpflichtet sich der Kunde, Xerox den Zählerstand elektronisch via Automatic Meter Reading Device (z.B. MeterAssistant™) zu übermitteln oder gemäss dem vereinbarten Abrechnungsintervall unaufgefordert bekannt zu geben.
- 14.2 Xerox behält sich im Falle der nicht termingerechten Meldung der Zählerstände das Recht vor, die Abrechnung der nicht im Mietentgelt inkludierten Drucke auf Basis der aufgenommenen Zählerstände bei Technikerbesuchen oder auf Basis geschätzter Druck-Volumen zu erstellen.
- 14.3 Sofern die Zählerstände nicht vereinbarungsgemäss bei Xerox eintreffen – oder der Meter Reading Device keine entsprechenden Angaben liefert, ist Xerox berechtigt, vom Kunden eine Akontozahlung, basierend auf dem durchschnittlichen Monatsvolumen, zu verlangen.
- 15. RECHNUNGSSTELLUNG UND GEBÜHREN**
- 15.1 Die Wartungsgebühren sind exklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer (exkl. MwSt) und ab Installation bzw. Abnahme geschuldet. Fehl- und Service-Kopien/Prints werden nicht in Abzug gebracht, da diese bereits in der Berechnung der Wartungsgebühren berücksichtigt sind.
- 15.2 Wartungsleistungen, welche gemäss Ziffer 9 abgeändert oder zusätzlich geleistet werden, oder wenn sich der bezeichnete Wartungsstandort oder das zu wartende System ändert, sind separat entschädigungspflichtig.
- 15.3 Vorbehältlich abweichender Regelungen wird die variable Wartungsgebühr für die effektiven Folge-Clicks nach Ablauf eines Quartals abgerechnet und in Rechnung gestellt. Für den Installationsmonat erfolgt die Berechnung anteilig nach Kalendertagen ab Installationsdatum. Die Rechnungsstellung kann sowohl durch Xerox als auch durch Xerox Finance GmbH erfolgen. Xerox AG oder Xerox Finance GmbH können den Einzug der Rechnungsbeträge mittels Lastschriftverfahren verlangen.
- 15.4 Wartungsgebühren sind grundsätzlich zu Beginn der Wartungsperiode netto innert dreissig (30) Tagen nach Rechnungsstellung zu bezahlen. Zusatzkopien oder Druckgebühren sind nachträglich anhand der gemeldeten Zählerstände, respektive gemäss Abrechnung von Meter Reading Device (z.B. MeterAssistant™) geschuldet.
- 15.5 Die Rechnung von Xerox gilt vom Kunden als akzeptiert, wenn sie nicht innerhalb von zehn (10) Tagen nach Rechnungsstellung (Fakturadatum) schriftlich beanstandet wird. Beanstandungen sind schriftlich zusammen mit der Rechnungskopie an die auf der Xerox-Rechnung aufgeführte Kontaktadresse zu richten.
- 16. ZAHLUNGSVERZUG**
- 16.1 Mit Eintritt der Fälligkeit fällt der Kunde ohne weiteres in Verzug. Für eine verspätet eingegangene Zahlung wird ein Verzugszins von 5% pro Jahr belastet. Zusätzlich werden pro Mahnung weitere CHF 25.00 sowie pro Einschreiben weitere CHF 35.00 in Rechnung gestellt. Inkassogeühren werden zusätzlich nach Aufwand verrechnet, wobei sie in jedem Fall mindestens CHF 150.00 betragen. Die Geltendmachung eines allfälligen weitergehenden Verzugs- oder Spätungsschadens bleibt vorbehalten.
- 17. PREISANPASSUNGEN**
- 17.1 **Ordentliche Preisanpassungen:** Die vereinbarten Preise können nach Ablauf von 12 Monaten ab Vertragsbeginn zum Beginn eines jeden folgenden Vertragsjahres um jeweils 5% erhöht werden. Sollte jedoch der schweizerische Konsumentenpreisindex („KPI“) sich im selben Zeitraum um mehr als 5% erhöht haben, ist Xerox berechtigt, die vereinbarte Wartungsgebühren sowie die sonstige vereinbarte Vergütung im Ausmass der Erhöhung des KPI zu erhöhen. Einer Vorankündigung zur Erhöhung der Preise bedarf es nicht, eine solche Preiserhöhung stellt keinen Grund zu einer vorzeitigen Vertragsbeendigung durch den Kunden dar.
- 17.2 **Ausserordentliche Preiserhöhungen:** Weiters behält sich Xerox das von den ordentlichen Preisanpassungen unabhängige, zusätzliche Recht vor, die in diesem Vertrag vereinbarten Entgelte nach vorheriger Verständigung unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten, beginnend mit dem nachfolgenden Monatsersten, zu ändern. Falls Xerox eine solche Preisänderung ankündigt, kann der Kunde dieser Preisänderung schriftlich mit eingeschriebenem Brief unter Wahrung einer einmonatigen Frist widersprechen. Die Frist beginnt mit Datum der Zustellung der entsprechenden Kommunikation von Xerox. Bei rechtzeitigem Widerspruch kommt es zu keiner solchen ausserordentlichen Preisanpassung. Wird von dieser Möglichkeit des Widerspruchs kein Gebrauch gemacht, gelten für diesen Vertrag ab dem in der Benachrichtigung benannten Stichtag die neuen Preise, worauf Xerox in der Benachrichtigung hinweisen wird. Eine derartige Benachrichtigung stellt keinen Grund zu einer vorzeitigen Vertragsbeendigung durch den Kunden dar.
- 18. URHEBERRECHTE / SCHUTZ DER LIZENZIERTEN SOFTWARE**
- 18.1 Vorbehältlich der Anwendung der geltenden Bestimmungen (AGB Software & SaaS) der Xerox stehen dem Mieter nur die ausdrücklich vertraglich eingeräumten Nutzungsrechte zu. Die Urheberrechte verbleiben bei Xerox bzw. Dritten.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER XEROX AG

WARTUNG

- 18.2 Der Lizenznehmer darf Hinweise auf vertrauliche Behandlung, Eigentumsvermerke oder Urheberrechtsvermerke auf einem Lizenzprodukt oder dem Trägermedium weder entfernen noch verändern.
- 19. HAFTUNG**
- 19.1 Jede Partei haftet gegenüber der anderen Partei für den direkten Schaden, den sie dieser durch schuldhaftes Verletzung dieses Vertrages zufügt.
- 19.2 Die Haftung für Schäden der jeweils anderen Partei, welche dieser durch absichtliche oder grobfahrlässige Vertragsverletzung zugefügt werden, ist unbegrenzt. In allen anderen Fällen ist die Haftung der aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag zugefügten Schäden (a) für Personenschäden unbegrenzt und (b) für sonstige Schäden insgesamt begrenzt auf das vom Kunden unter diesem Vertrag innerhalb von sechs (6) Monaten vor Eintritt des Schadenereignisses bezahlte Entgelt, aber in jedem Fall auf maximal CHF 1 mio.
- 19.3 Ungeachtet der vorstehenden Absätze wird jede Haftung aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag für indirekte Schäden und Folgeschäden, wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Betriebsunterbrüche oder Datenverluste, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
- 19.4 Der Kunde haftet für alle verursachten Schäden, die Xerox als Folge des sorgfalts- oder weisungswidrigen Gebrauchs der unter Wartung stehenden Gegenstände entstehen. Für solche Schäden haftet der Mieter gemäss den gesetzlichen Regelungen und ohne Anwendung des Abschnitts 18.2 und 18.3 dieser AGB.
- 19.5 Bei Cloud Services Dritter kommen einzig die zwischen dem Mieter und dem Dritten vereinbarten Haftungsbestimmungen zur Anwendung. Xerox schliesst jede Haftung für Cloud Services Dritter aus.
- 20. EXPORTKONTROLLE**
- 20.1 Der Kunde verpflichtet sich im Rahmen der Einfuhr, Ausfuhr und Wiederausfuhr von Druckgeräten, Software oder sonstigen Leistungen unter diesem Vertrag sämtliche anwendbaren Bestimmungen über die Exportkontrolle zu beachten, insbesondere die entsprechenden Bestimmungen des US Handelsministeriums (US Department of Commerce), des US Finanzministeriums (US Department of Treasury) und des US Aussenministeriums (US Department of State).
- 21. DATENSCHUTZ**
- 21.1 Jede Partei bearbeitet im Rahmen der Vertragsbeziehung Personendaten über Kunden, Mitarbeitende und andere Hilfspersonen der anderen Partei. Dazu zählen z.B. Name, Post-/E-Mail-/IP-Adresse, Telefonnummer, Beruf/Funktion, Identifikationsmittel, Ausweiskopien etc. Für die Zwecke der Vertragsabwicklung und Pflege der Vertragsbeziehung (z.B. Kommunikation, Zutritts-/Zugriffskontrolle, Störungsmeldungen, Bestellungen, Rechnungsstellungen, Zufriedenheitsanalysen, Informationen über neue Produkte, Einladungen zu Events etc.) bearbeiten die Parteien diese Personendaten in jeweiliger Verantwortlichkeit auf ihren jeweils eigenen Systemen und unter Anwendung von angemessenen technischen und organisatorischen Massnahmen zum Schutz der Daten.
- 21.2 Xerox bearbeitet zudem zum Zweck der Qualitätssicherung, der Produktentwicklung und für massgeschneiderte Angebote Daten von End-Kunden, Mitarbeitenden und anderen Hilfspersonen des Kunden über die Nutzung der von Xerox erbrachten Services. Über allfällige weitere Zwecke der Datenbearbeitung informiert Xerox den Kunden vorgängig entsprechend.
- 21.3 Jede Partei hält sich bei der Bearbeitung von Personendaten von End-Kunden, Mitarbeitenden und anderen Hilfspersonen der anderen Partei an das Datenschutzgesetz (insbesondere beim Beizug von Auftragsdatenbearbeitern und der Datenübermittlung ins Ausland). Jede Partei informiert ihre Kunden, Mitarbeitenden und anderen Hilfspersonen über die Bearbeitung durch die andere Partei, ist erste Ansprechstelle für deren Betroffenenrechte und kommt ihren Melde- und Benachrichtigungspflichten gegenüber der Aufsichtsbehörde und den von einer Verletzung betroffenen Personen nach. Die Parteien informieren sich diesbezüglich gegenseitig.
- 21.4 Darüber hinaus bearbeitet Xerox je nach Leistung Personendaten lediglich im Auftrag des Kunden. Solche Xerox vom Kunden anvertraute Personendaten bearbeitet Xerox ausschliesslich zur Erfüllung des Vertragszwecks und im Einklang mit der mit dem Kunden abgeschlossenen Vereinbarung über die Auftragsdatenbearbeitung («ADV»). Als abgeschlossen gilt die jeweils aktuell unter www.xerox.com/ch_agb abrufbare Version der ADV inkl. dem dort im Anhang 1 beschriebenen Verarbeitungszweck und den in Anhang 2 festgelegten Technischen und Organisatorischen Massnahmen unter den dort geregelten Bedingungen.
- 22. SCHRIFTFORM**
- 22.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen schriftlicher Vereinbarung.
- 22.2 Xerox kann die Möglichkeit der digitalen Unterschrift ermöglichen und legt hierzu die notwendigen technischen Anforderungen separat fest.
- 23. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND**
- 23.1 Es findet materielles Schweizer Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den Internationalen Warenkauf vom 11. April 1980, Anwendung.
- 23.2 Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zürich ZH, Schweiz. Xerox behält sich vor, Verfahren auch vor anderen zuständigen Gerichten anhängig zu machen.
- *****