

# TOSHIBA

---

Diese Rahmenvereinbarung für Wartungsservices (nachfolgend „Vereinbarung“ genannt) Toshiba Global Commerce Solutions (nachfolgend „Toshiba“ oder „Servicer“ genannt) und Kunde (wobei es sich beim Servicer und Kunden um eine „Vertragspartei“ handelt, nachfolgend zusammen „Vertragsparteien“ genannt) tritt an dem im Unterschriftenblock angegebenen Datum (nachfolgend „Wirksamkeitsdatum“ genannt) in Kraft. Diese Vereinbarung ersetzt alle vorherigen Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien oder zwischen dem Kunden und IBM in Bezug auf die in diesem Dokument genannten Services.

Toshiba möchte als Service-Provider des Kunden fungieren und wird daher dem Kunden die in diesem Dokument genannten Services zur Verfügung stellen oder seine verbundenen Unternehmen und, sofern von Toshiba oder seinen verbundenen Unternehmen autorisiert, ihre berechtigten Business Partner und Subunternehmer dazu veranlassen.

Der Kunde möchte Toshiba gemäß den in dieser Vereinbarung und den zugehörigen Auftragsdokumenten, Anlagen, Änderungsvereinbarungen und Leistungsbeschreibungen enthaltenen Bedingungen als Service-Provider einsetzen.

Unter Berücksichtigung der beiderseitigen Verpflichtungen und Zusagen in dieser Vereinbarung und gegen Entgelt, dessen Erhalt hiermit bestätigt wird, vereinbaren Servicer und Kunde Folgendes:

## 1. Begriffsbestimmungen

**Erweiterter Austausch (Service)** – eine Methode der Servicebereitstellung, in deren Rahmen der Servicer dem Kunden ein Ersatzprodukt in ordnungsgemäßem Betriebszustand zur Installation durch die Mitarbeiter des Kunden bereitstellt, bevor der Kunde das fehlerhafte Produkt an den Servicer zurückgibt. Weitere Informationen sind in Ziffer 5 (Produktservices) enthalten.

**Vereinbarung** – diese Rahmenvereinbarung für Wartungsservices und alle zugehörigen Auftragsdokumente, Anlagen, Änderungsvereinbarungen und Leistungsbeschreibungen. Falls sich Bedingungen dieser Rahmenvereinbarung für Wartungsservices und der zugehörigen Auftragsdokumente, Anlagen, Änderungsvereinbarungen und/oder Leistungsbeschreibungen widersprechen, haben die Bedingungen der Auftragsdokumente, Anlagen, Änderungsvereinbarungen und/oder Leistungsbeschreibungen Vorrang.

**Abgedecktes Produkt** – ein bestimmtes berechtigtes Produkt (gekennzeichnet durch die Beschreibung des Herstellers, Produkttyp und/oder -modell sowie Seriennummer), das an einem Installationsstandort des Kunden installiert ist, im normalen Geschäftsbetrieb des Kunden verwendet wird, alle in dieser Vereinbarung definierten Berechtigungsanforderungen erfüllt und für das die in diesem Dokument genannten Services erbracht werden, sofern in einem Auftragsdokument aufgeführt.

**Durch den Kunden austauschbare Funktionseinheit (Customer Replaceable Unit (CRU))** – eine Komponente oder Unterbaugruppe eines abgedeckten Produkts, die der Servicer als durch den Kunden austauschbar/installierbar bezeichnet. Bei einer solchen CRU handelt es sich um eine in der Branche allgemein anerkannte CRU-Komponente und es sind keine speziellen Tools oder Schulungen erforderlich, damit die Mitarbeiter des Kunden einen solchen Austausch oder eine solche Installation durchführen können.

**Depot-Reparatur (Service)** – eine Methode der Servicebereitstellung, in deren Rahmen der Kunde das fehlerhafte Produkt zur Reparatur in einer vom Servicer genannten Depot-Reparatureinrichtung an den Servicer sendet. Weitere Informationen sind in Ziffer 5 (Produktservices) enthalten.

**Berechtigtes Produkt** – ein Produkt, das im Rahmen dieser Vereinbarung für die in diesem Dokument genannten Services berechtigt ist, jedoch erst nach dem Erwerb und/oder der Installation an einem Installationsstandort des Kunden.

**Technische Änderung** – eine Auf- oder Umrüstung zur Veränderung bestimmter Aspekte in der Bauweise eines Toshiba-Produkts.

**Firmware** – lizenzierter Code oder Software (einschließlich Dienstprogrammen und Einheitentreibern) in einem Produkt.

**Installationsstandort** – die Hausnummern und Adressen der physischen Einzelhandelsstandorte des Kunden, um den Bestand abgedeckter Produkte an den einzelnen Standorten aufzunehmen, an denen die Services bereitgestellt werden sollen.

**Vor-Ort-Austausch (Service)** – eine Methode der Servicebereitstellung, in deren Rahmen der Servicer ein fehlerhaftes Produkt am Installationsstandort des Kunden in den ordnungsgemäßen Betriebszustand zurückversetzt, indem er die Verpflichtungen übernimmt, die der Kunde bei Anwendung der vorstehend genannten Methode für den erweiterten Austausch selbst übernehmen müsste.

**Vor-Ort-Reparatur (Service)** – eine Methode der Servicebereitstellung, in deren Rahmen der Servicer ein fehlerhaftes Produkt am Installationsstandort des Kunden in den ordnungsgemäßen Betriebszustand zurückversetzt, indem er die erforderliche Produktreparatur vornimmt. Weitere Informationen sind in Ziffer 5 (Produktservices) enthalten.

**Produkt** – eine Hardwareeinheit oder Maschine. Der Begriff „Produkt“ umfasst Produkte von Toshiba und anderen Herstellern. Ein Produkt, das für Services berechtigt ist, wird als berechtigtes Produkt bezeichnet. Ein Produkt, für das Services bereitgestellt werden, wird als abgedecktes Produkt bezeichnet.

**Reaktionszeit** – im Falle von Vor-Ort-Reparatur die abgelaufene Zeit zwischen dem Eingang einer Serviceanforderung beim Servicer (oder nach Abschluss von Helpdesk-Services bei Erbringung durch den Servicer) und der Ankunftszeit der Mitarbeiter des Servicers am Installationsstandort. Bei der Depot-Reparatur handelt es sich um die abgelaufene Zeit zwischen dem Eingang des zurückgesendeten fehlerhaften Produkts in der Depot-Reparatureinrichtung des Servicers und dem Zeitpunkt, an dem dieses Produkt repariert und zur Abholung und Zustellung durch ein Transportunternehmen bereit ist.

**Produktcode** – sämtlicher für ein Produkt bereitgestellter Code, einschließlich Firmware, Mikrocode und lizenzierter interner Code eines Produkts. Produktcode umfasst ausdrücklich vollständige oder Teilkopien des Produktcodes sowie Fixes, Patches, Upgrades oder Ersatzcode für den Produktcode.

**Auftragsdokument** – ein Zusatzdokument zu dieser Vereinbarung, in dem die Services, Service-Levels und Optionen, die der Kunde für jedes identifizierte abgedeckte Produkt ausgewählt hat, sowie zugehörige Informationen aufgeführt sind.

**Service(s)** – die Wartung nach Ablauf der Gewährleistung, Gewährleistungsservice-Upgrade und andere zugehörige Aufgaben und/oder Aktivitäten, die der Servicer gemäß den Angaben in dieser Vereinbarung durchzuführen hat.

**Service-Levels** – die normalerweise in messbaren Einheiten angegebenen angestrebten Reaktionszeiten gemäß den in den Auftragsdokumenten enthaltenen Angaben.

**Toshiba-Produkt** – ein berechtigtes Produkt oder ein abgedecktes Produkt, das von einem Toshiba-Unternehmen oder einem der berechtigten Reseller des Unternehmens hergestellt und verkauft wurde und ein entsprechendes Logo trägt oder das ein IBM Logo trägt und von IBM oder einem der berechtigten Reseller von IBM vor dem 1. Januar 2013 hergestellt und verkauft wurde.

## 2. Geltungsbereich

Der Servicer stellt dem Kunden die in dieser Vereinbarung beschriebenen Services für abgedeckte Produkte zur Verfügung. Sobald ein berechtigtes Produkt für die normale Verwendung im Geschäftsbetrieb des Kunden an einem Installationsstandort des Kunden installiert wird und den in dieser Vereinbarung enthaltenen Bedingungen unterliegt, beginnt die Serviceerbringung für dieses berechnete Produkt (gekennzeichnet durch die Beschreibung des Herstellers, Produkttyp und/oder -modell sowie Seriennummer). Dadurch wird dieses berechnete Produkt zu einem abgedeckten Produkt.

Abgedeckte Produkte am Wirksamkeitsdatum dieser Vereinbarung, berechnete Produkte, die nach dem Wirksamkeitsdatum ab der Installation für Services berechnete sind, die jeweils zutreffenden berechneten Services und Service-Levels und die Laufzeit dieser Vereinbarung sind im beigefügten Auftragsdokument,

der/den zugehörigen Anlage(n) und künftigen Änderungsvereinbarungen enthalten. Im Auftragsdokument sind darüber hinaus die Installationsstandorte angegeben, für die der Servicer die berechtigten Services bereitstellt.

Die speziellen Bedingungen für die in dieser Vereinbarung enthaltenen Services gelten nur, wenn der Kunde Services für die berechtigten und abgedeckten Produkte an den Installationsstandorten gemäß den Angaben im Auftragsdokument in Auftrag gegeben hat.

### **3. Service für Produkte von Toshiba und anderen Herstellern**

#### **Gewährleistungsservice-Upgrade**

Der Servicer stellt den Gewährleistungsservice während des Zeitraums und zu den Bedingungen der Basisgewährleistung des Produkts ohne zusätzliche Kosten für den Kunden zur Verfügung. Für ausgewählte Toshiba-Produkte kann der Kunde ein Gewährleistungsservice-Upgrade des Standardgewährleistungsservice von Toshiba für das Produkt erwerben. Für Gewährleistungsservice-Upgrades fallen zusätzliche Gebühren an. Gewährleistungsservice-Upgrades können weder gekündigt noch auf ein anderes Produkt übertragen werden. Nach Ablauf der Gewährleistungszeit wird der Wartungsservice für das abgedeckte Produkt auf denselben oder einen im Wesentlichen ähnlichen Servicetyp umgestellt, den der Kunde ggf. für das Gewährleistungsservice-Upgrade gewählt hat.

#### **Service für Produkte von Toshiba nach Ablauf der Gewährleistung**

Nach Ablauf der Gewährleistungszeit stellt der Servicer die in dieser Vereinbarung beschriebenen Services (i) für die berechtigten und abgedeckten Produkte von Toshiba und (ii) an den Installationsstandorten gemäß den Angaben in dem/den beigefügten Auftragsdokument(en) bereit.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, sich an die bereitgestellten Anweisungen des Servicers in Bezug auf die Verpflichtungen des Bedieners, Problembestimmung und -lösung sowie Wartungsarbeiten zu halten, bevor er einen Service anfordert. Für bestimmte abgedeckte Produkte können die Installation und Nutzung von Konnektivitätstools und Einrichtungen über Fernzugriff zur direkten Problemmeldung und zur Problembestimmung und -lösung über Fernzugriff erforderlich sein. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dem Servicer die Nutzung dieser Tools und Einrichtungen über Fernzugriff zu ermöglichen, damit dieser dem Kunden die in diesem Dokument genannten Services bereitstellen kann.

Ein Produkt von Toshiba kann nur ein abgedecktes Produkt werden, wenn es voll betriebsbereit ist wie vorgesehen, die Diagnosen des Herstellers weitergibt (falls solche Diagnosen verfügbar sind), sich in funktionsfähigem Zustand befindet, weder unsachgemäß gebraucht, fallen gelassen, Flüssigkeiten oder Nässe ausgesetzt noch anderweitig beschädigt wurde und den Spezifikationen des Originalherstellers entspricht.

#### **Service für Produkte von anderen Herstellern**

Der Servicer stellt die in dieser Vereinbarung beschriebenen Services (i) für die berechtigten und abgedeckten Produkte von anderen Herstellern und (ii) an den Installationsstandorten gemäß den Angaben in dem/den beigefügten Auftragsdokument(en) bereit.

Sofern im Auftragsdokument nicht abweichend angegeben, wird Wartungsservice nur für den Modelltyp und/oder die Konfiguration des berechtigten oder abgedeckten Produkts im Auftragsdokument erbracht. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, sich an die bereitgestellten Anweisungen des Herstellers in Bezug auf die ordnungsgemäße Produktinstallation und Betriebsanforderungen sowie des Servicers in Bezug auf die Verpflichtungen des Bedieners, Problembestimmung und -lösung sowie Wartungsarbeiten zu halten, bevor er einen Service anfordert.

Ein Produkt eines anderen Herstellers kann nur ein abgedecktes Produkt werden, wenn es voll betriebsbereit ist und wie vorgesehen funktioniert, die Diagnosen des Herstellers weitergibt (falls solche Diagnosen verfügbar sind), sich in funktionsfähigem Zustand befindet, weder unsachgemäß gebraucht, fallen gelassen, Flüssigkeiten oder Nässe ausgesetzt noch anderweitig beschädigt wurde und den Spezifikationen des Originalherstellers entspricht. Die Fehlerrate eines solchen Produkts muss innerhalb von zehn Prozent der beworbenen oder gemeldeten Fehlerrate des Herstellers dieses Produkts liegen oder, falls keine beworbene oder gemeldete Fehlerrate des Herstellers bekannt ist, bei der durchschnittlichen Fehlerrate der Branche für funktional ähnliche Produkte gemäß der Festlegung durch den Servicer. Der Servicer möchte dem Kunden die Services auf Produkten anderer Hersteller zu den in dieser Vereinbarung genannten Gebühren und zur Zufriedenheit des

Kunden bereitstellen. Sollte während der Laufzeit dieser Vereinbarung ein berechtigtes oder abgedecktes Produkt eines anderen Herstellers nicht den Bedingungen in dieser Ziffer entsprechen, wird der Servicer zusammen mit dem Kunden einen für beide Parteien annehmbaren Aktionsplan entwickeln, um die Abweichung zu beheben. Sollte die Abweichung nicht behoben werden können, kann der Servicer unter Einhaltung einer Frist von dreißig (30) Tagen durch Benachrichtigung des Kunden (i) die Gebühren für diese abweichenden berechtigten oder abgedeckten Produkte anderer Hersteller anpassen, in welchem Fall der Kunde die Services auf diesen abweichenden berechtigten oder abgedeckten Produkten anderer Hersteller durch schriftliche Benachrichtigung des Servicers unter Einhaltung der Frist von dreißig (30) Tagen ab der Benachrichtigung des Kunden durch den Servicer kündigen kann, (ii) die Services auf diesen abweichenden berechtigten oder abgedeckten Produkten anderer Hersteller kündigen oder (iii) die Services auf diesen abweichenden berechtigten oder abgedeckten Produkten anderer Hersteller auf Zeit- und Materialbasis zu dem im Auftragsdokument genannten, zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen mit dem Servicer vereinbarten Gebührensatz bereitstellen.

Die Reparatur von Produkten anderer Hersteller hängt von der Verfügbarkeit der Reparaturteile ab. Reparaturteile für Produkte anderer Hersteller müssen eine vergleichbare Funktionalität wie die ausgetauschten Teile aufweisen. Es kann sich um neue oder gebrauchte Teile handeln, die von einer anderen Partei als dem Originalhersteller hergestellt oder repariert wurden.

#### **4. Berechtigung für Serviceleistungen**

Der Servicer behält sich das Recht vor, alle Produkte innerhalb von neunzig (90) Tagen nach Beginn des Service für ein Produkt zu überprüfen, um sicherzustellen, dass sich das Produkt in einem für die Serviceerbringung geeigneten Zustand befindet. Der Service wird umgehend eingestellt, wenn ein Produkt als nicht für Serviceleistungen berechtigt eingestuft wird. Der Kunde kann verlangen, dass der Servicer ein solches Produkt, das als nicht für Serviceleistungen berechtigt eingestuft wird, zum jeweils gültigen Gebührensatz für Leistungen auf Zeit- und Materialbasis gemäß den Angaben im Auftragsdokument in den ordnungsgemäßen Betriebszustand zurückversetzt. In diesem Fall wird der Service nach Abschluss der Reparaturen auf Zeit- und Materialbasis weiterhin während der Laufzeit dieser Vereinbarung bereitgestellt.

Berechtigte Produkte anderer Hersteller müssen den Anforderungen des Servicers hinsichtlich Sicherheit und Wartungsfreundlichkeit gerecht werden. Der Servicer behält sich das Recht vor, Produkte anderer Hersteller jederzeit während der Laufzeit dieser Vereinbarung zu überprüfen. Sollte festgestellt werden, dass sich Produkte anderer Hersteller nicht in einem für die Serviceerbringung geeigneten Zustand befinden, wird der Servicer den Kunden entsprechend informieren. Der Servicer wird zusammen mit dem Kunden einen für beide Parteien annehmbaren Aktionsplan entwickeln, um das Problem hinsichtlich Sicherheit oder Wartungsfreundlichkeit zu beheben. Falls ein solches Problem nicht auf eine vom Servicer festgelegte Art und Weise und innerhalb eines vom Servicer festgelegten Zeitraums behoben werden kann, kann der Servicer den Service für das betreffende Produkt einstellen.

#### **5. Produktservices**

Der Servicer wird die nachstehend beschriebenen Servicetypen bereitstellen, die der Kunde auswählt, um die abgedeckten Produkte im ordnungsgemäßen Betriebszustand zu halten oder in diesen zurückzusetzen (nachfolgend „Servicetypen“ genannt).

##### **CRU-Service**

Für alle Produktservicetypen gilt Folgendes: Ungeachtet des ausgewählten Servicetyps werden einige Teile der abgedeckten Produkte als CRUs bezeichnet. Falls das Problem des Kunden mit einer CRU (z. B. Tastatur, Speicher, Festplattenlaufwerk) behoben werden kann, sendet der Servicer ihm die CRU zur Installation zu. Für alle CRUs, die gemäß den Angaben des Servicers zurückgegeben werden müssen, sind im Versandkarton des Servicers, der für die Wiederverwendung durch Mitarbeiter des Kunden vorgesehen ist, Anweisungen für die Rückgabe und ein frankierter Umschlag enthalten. Der Kunde muss das fehlerhafte Teil an den Servicer zurücksenden. Dem Kunden kann die Ersatz-CRU in Rechnung gestellt werden, falls der Servicer die fehlerhafte CRU nicht innerhalb von 15 Kalendertagen nach Eingang der Ersatz-CRU beim Kunden erhält.

##### **Vor-Ort-Reparaturservice**

Der Vor-Ort-Reparaturservice umfasst Reparaturarbeiten des Servicers am Installationsstandort des Kunden. Bei einigen Reparaturen muss der Servicer möglicherweise das fehlerhafte Produkt austauschen. Bei einigen Produkten kann es erforderlich sein, dass der Servicer dem Kunden einen Ersatz oder eine CRU zur Installation durch Mitarbeiter des Kunden bereitstellt. Die Mitarbeiter des Kunden sind für die Installation dieser CRUs zuständig, der Servicer stellt jedoch mit der CRU schriftliche Anweisungen zum Austausch und auf Anforderung der Mitarbeiter des Kunden auch telefonische Anweisungen zur Verfügung. In diesen schriftlichen Anweisungen ist auch angegeben, ob die ausgetauschte CRU an den Servicer zurückgegeben werden muss.

### **Erweiterter Austauschservice**

Im Rahmen des erweiterten Austauschservice stellt der Servicer dem Kunden ein für den Austausch vorgesehenes Ersatzprodukt bereit, bevor der Kunde das fehlerhafte abgedeckte Produkt an den Servicer zurücksendet. Bei der Deinstallation des fehlerhaften abgedeckten Produkts und der Installation des Ersatzprodukts im Rahmen des erweiterten Austauschs handelt es sich um eine Verpflichtung des Kunden.

Der Kunde verpflichtet sich, dem Servicer einen angemessenen Vorrat an Produkten für den erweiterten Austausch („Basisbestand“) bereitzustellen, um den erweiterten Austausch von Produkten zu ermöglichen. Die Anzahl der Ersatzprodukte aus dem Bestand zur Unterstützung dieser Services basiert auf der Anzahl installierter Produkte. Der Kunde sendet die Ersatzprodukte aus dem Bestand an den Servicer, damit diese 10 Arbeitstage vor Servicebeginn bei ihm eingeht. Auf Anforderung des Servicers wird der Kunde die Basisbestandsmengen ergänzen, ersetzen und/oder anpassen. 45 Kalendertage nach der Beendigung dieser Vereinbarung wird der Servicer den verbleibenden Basisbestand an den Kunden zurückgeben.

Der Servicer übernimmt den Versand der Produkte zu und von den Installationsstandorten des Kunden. Die Sendung eines Ersatzprodukts an den Installationsstandort des Kunden erfolgt per Standard-Expressversand, einschließlich Anweisungen für die Installation. Die Rücksendung eines fehlerhaften Produkts erfolgt per Landtransport an das Depot-Center des Servicers. Der Versand erfolgt generell in Übereinstimmung mit dem festgelegten Service-Level für die jeweiligen Produkte gemäß den Angaben im Auftragsdokument.

Für Produkte für den erweiterten Austausch sind im Versandkarton des Servicers, der für die Wiederverwendung durch Mitarbeiter des Kunden vorgesehen ist, Anweisungen für die Rückgabe und ein frankierter Umschlag enthalten. Der Kunde packt das fehlerhafte abgedeckte Produkt in denselben Versandkarton, in dem er das Ersatzprodukt erhalten hat, und hält dabei die beigefügten Verpackungsanweisungen für die Rücksendung von Materialien ein. Nach Erhalt des fehlerhaften Produkts repariert der Servicer das fehlerhafte Produkt und nimmt es in den Basisbestand des Kunden auf. Falls die fehlerhaften Produkte für den erweiterten Austausch nicht umgehend zurückgegeben werden, kann dies zu Verzögerungen bei der Bereitstellung in Verbindung mit den vom Kunden ausgewählten Service-Levels führen.

Der Servicer haftet für alle abgedeckten Produkte, wenn diese im Depot-Center des Servicers bzw. während des vom Servicer veranlassten Versands verloren gehen oder zerstört werden. Der Kunde haftet für den Verlust oder die Beschädigung eines Produkts, während es sich in seinem Besitz befindet oder auf seine Veranlassung versendet wird. Der Servicer stellt dem Kunden innerhalb von 30 Kalendertagen nach der Bestätigung des Verlusts oder der Zerstörung von Produkten, für den/die der Servicer haftbar ist, vergleichbare Ersatzprodukte bereit.

### **Erweiterter Austauschservice Plus**

Für den erweiterten Austauschservice Plus gelten dieselben Bedingungen wie für den erweiterten Austauschservice, der Kunde muss allerdings keinen Basisbestand bereitstellen oder vorhalten. Bei dieser Option befindet sich der Basisbestand im Eigentum des Servicers und wird von diesem vorgehalten und verwaltet.

### **Depot-Reparaturservice**

Im Rahmen des Depot-Reparaturservice sendet der Kunde das fehlerhafte Produkt an eine vom Servicer benannte Reparaturreinrichtung („Depot“) und der Servicer sendet das reparierte Produkt, nachdem es in den ordnungsgemäßen Betriebszustand zurückversetzt wurde, an den Kunden zurück. Bei der Deinstallation des fehlerhaften Produkts und der Installation des im Depot reparierten Produkts handelt es

sich um eine Verpflichtung des Kunden.

Bei allen Produkten für die Depot-Reparatur ist der Kunde für die angemessene Verpackung des jeweiligen zu reparierenden Produkts zuständig, um es vor Versandschäden zu schützen, und trägt die entsprechenden Versandkosten. Der Kunde stellt dem Servicer zudem für die einzelnen Maschinen, die an das Depot des Servicers gesendet werden, die Nummer für die Sendungsverfolgung zur Verfügung. Der Kunde haftet für den Verlust oder die Beschädigung eines Produkts, während es sich auf dem Transportweg vom Kunden zum Servicer oder in seinem Besitz befindet. Der Servicer untersucht das Äußere eines Versandkartons auf Schäden, bevor er eine Lieferung eines fehlerhaften Produkts des Kunden annimmt und informiert den beauftragten Spediteur über mögliche Schäden. Zudem unterstützt der Servicer den Kunden beim Geltendmachen von Forderungen in Verbindung mit solchen Schäden.

Der Servicer trägt die Versandkosten des im Depot reparierten Produkts an den Installationsstandort des Kunden. Der Servicer haftet für den Verlust oder die Beschädigung eines Produkts, während es sich auf dem Transportweg vom Servicer zum Kunden oder in seinem Besitz befindet. Der Servicer stellt dem Kunden innerhalb von 30 Kalendertagen nach der Bestätigung des Verlusts oder der Zerstörung von Produkten, für den/die der Servicer haftbar ist, vergleichbare Ersatzprodukte bereit.

## **6. Service-Levels**

Toshiba bietet viele Service-Level-Optionen für die Serviceerbringung und Reaktionszeiten. Die Service-Levels können je nach Produkt und Land unterschiedlich sein. Die Auswahl des Kunden und das Beginndatum des/der Service(s) sind im Auftragsdokument zu dieser Vereinbarung angegeben. Bei Service-Levels handelt es sich um Ziele und nicht um Liefergarantien. Der zuständige Toshiba-Vertriebsbeauftragte des Kunden verfügt über weitere Informationen über Service-Level-Verfügbarkeit und Ausnahmen für bestimmte Produkte und Länder.

Wenn der Kunde anfordert, dass Service für ein abgedecktes Produkt außerhalb der in dieser Vereinbarung ausgewählten Typen- oder Service-Level-Abdeckung erbracht wird, reagiert der Servicer auf eine solche Anforderung in angemessenem Umfang und stellt den Gebührensatz für Leistungen auf Zeit- und Materialbasis in Rechnung, der dem Kunden vor Beginn der Arbeiten mitgeteilt wird. Für Teile, die für die Durchführung eines solchen Service außerhalb der Abdeckung verwendet werden und bei denen es sich nicht um Teile handelt, die für die Durchführung von ausgeschlossenen Services gemäß den Angaben in Ziffer 10 (Ausgeschlossene Services) verwendet werden, fallen keine zusätzlichen Gebühren an.

## **7. Optionale Services**

Falls aus dem Auftragsdokument des Kunden hervorgeht, dass er die Option Hard Drive Retention erworben hat, gelten für die jeweils zutreffenden Maschinen die Bedingungen der Anlage für Toshiba-Wartungsservices – Hard Drive Retention.

Geht aus dem Auftragsdokument des Kunden hervor, dass er Managed Technical Support erworben hat, gelten die Bedingungen der Anlage für Toshiba-Wartungsservices – Managed Technical Support.

Die in diesen Anlagen enthaltenen Bedingungen haben Vorrang vor widersprüchlichen Bedingungen in dieser Vereinbarung.

## **8. Verantwortlichkeiten des Kunden**

Der Kunde übernimmt folgende Tätigkeiten:

- a. Benennung eines technisch qualifizierten Mitarbeiters, der als Ansprechpartner für sämtliche Kommunikation mit dem Servicer in Verbindung mit diesen Services fungiert und berechtigt ist, in Verbindung mit diesen Services im Namen des Kunden zu handeln. Der Servicer kontaktiert bei Bedarf den benannten Ansprechpartner des Kunden, um aufkommende Probleme zu lösen.
- b. Einhaltung aller vom Servicer bereitgestellten Richtlinien in Bezug auf die Verpflichtungen des Bedieners, Wartungsarbeiten und Beistellungen.
- c. Sicherstellung, dass sich Produktcode und Firmware auf dem zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Stand des Produktherstellers befinden, bevor der Service im Rahmen der Vereinbarung angefordert wird.
- d. Unterstützung des Servicers bei der Durchführung einer Problembestimmung über Fernzugriff, bevor der Servicer eine Reparaturaktion startet. Der Servicer kann versuchen, das Problem des Kunden

telefonisch oder elektronisch durch Herstellung einer Verbindung zum Produkt des Kunden zu diagnostizieren und zu lösen. Produkte können Funktionen für die Unterstützung über Fernzugriff enthalten, um eine direkte Problemmeldung, Problembestimmung und -lösung über Fernzugriff für den Servicer zu ermöglichen. Wenn der Kunde den Servicer wegen der Serviceerbringung kontaktiert, muss er die vom Servicer vorgegebenen Verfahren für die Problembestimmung und -lösung einhalten.

- e. Sicherung aller Programme, Daten und Zahlungsmittel, die sich in dem Produkt befinden, bevor ein Produkt dem Servicer zur Reparatur bereitgestellt wird. Der Kunde wird insbesondere:
  - i. alle Informationen über identifizierte oder identifizierbare natürliche oder juristische Personen („personenbezogene Daten“) und vertrauliche oder urheberrechtlich geschützte Daten sowie andere Daten des Kunden unwiederbringlich löschen. Ist das Entfernen oder Löschen personenbezogener Daten nicht möglich, verpflichtet sich der Kunde, diese Informationen so umzuwandeln (z. B. durch Anonymisierung), dass sie nach geltendem Recht nicht mehr als personenbezogene Daten gelten; und
  - ii. alle Zahlungsmittel entfernen. Der Servicer übernimmt keine Verantwortung für Zahlungsmittel, Software/Anwendungsprogramme oder Daten, die in einem Produkt enthalten sind, das der Kunde dem Servicer bereitstellt.

## 9. Bedingungen, die für alle Produktservices gelten

Für Toshiba-Produkte kann der Servicer auch ausgewählte technische Änderungen installieren.

Der Kunde berechtigt den Servicer, zur Erfüllung seiner Verpflichtungen im Rahmen dieser Vereinbarung ein gesamtes Produkt oder Teile davon an andere Servicer-Standorte oder Standorte von Dritten weltweit zu verschicken.

Für jede Serviceanforderung weist der Servicer eine Problem Management Record-Nummer („PMR“) zu, die der Servicer und der Kunde in sämtlicher Kommunikation in Verbindung mit der Anforderung, einschließlich Status und Abschluss des PMR, verwenden müssen.

Wenn der Service ein Ersatzteil, eine CRU oder einen erweiterten Austausch umfasst, gehen das ausgetauschte Teil ins Eigentum des Servicers und das installierte Ersatzteil oder die installierte CRU ins Eigentum des Kunden über. Der Kunde bestätigt, dass es sich bei allen ausgebauten Teilen um Originalteile handelt, die nicht verändert wurden. Die Ersatzteile, CRUs und Produkte für den erweiterten Austausch des Servicers sind möglicherweise nicht fabrikneu, sind aber in jedem Fall voll funktionsfähig und weisen mindestens die gleiche Funktionalität auf wie die ausgetauschten Teile. Der Ersatz erhält den gleichen Gewährleistungs- oder Wartungsservicestatus wie das Ausgetauschte. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Ersatzteile, CRUs und Produkte für den erweiterten Austausch nicht mit Rechten Dritter belastet sind, die i) einem Austausch und ii) einer Übertragung des Besitzes und Eigentums an den ausgebauten Teilen, CRUs und Produkten für den erweiterten Austausch auf den Servicer entgegenstehen.

Während der Servicebereitstellung (z. B. erweiterter Austausch, Vor-Ort-Reparatur) können sich die Seriennummern eines Produkts ändern. Der Kunde verpflichtet sich, die geänderten Seriennummern an seine internen Systeme oder an Dritte weiterzugeben, die den serialisierten Bestand kennen müssen.

## 10. Ausgeschlossene Services

Wartungs- und Reparaturservices umfassen keine allgemeinen Helpdesk-Services wie Call-Screening, um die Mitarbeiter des Kunden bei der Behebung von Benutzer- oder Betriebsfehlern (z. B. Nutzung oder Fehler durch Bediener) zu unterstützen, Beantwortung von Fragen zur Verwendung, Konfiguration oder Nutzung von Anwendungen, Upgrades oder Installation von Produktcode, Produktkonfiguration und Unterstützung beim Austausch von Verbrauchsmaterial. Diese Services können einzeln vom Servicer angeboten werden.

Reparaturservices umfassen nicht die folgenden Elemente und Bedingungen und werden zum jeweils gültigen Gebührensatz für Leistungen auf Zeit- und Materialbasis des Servicers in Rechnung gestellt:

- a. Zubehörteile und Verbrauchsmaterial (z. B. Batterien, Druckerpatronen, Tinte etc.) sowie Bauteile (z. B. Rahmen und Verkleidungen);
- b. Schäden durch unsachgemäßen Gebrauch, Unfälle oder Stöße, Veränderungen, unzulängliche Umgebungsbedingungen, Flüssigkeitsaustritt, Stromausfälle oder -spitzen, Produktänderungen oder unsachgemäße Wartung durch den Kunden oder einen Dritten;
- c. Produkte und/oder Teile, an denen Typenschilder entfernt oder verändert wurden;
- d. Fehler, die durch ein zugehöriges Produkt, zugehörige Funktionen oder eine zugehörige Einheit verursacht

werden, für die der Servicer nicht verantwortlich ist;

- e. Serviceanforderungen zur Durchführung von Aktivitäten, bei denen es sich nicht um die Reparatur eines nicht funktionsfähigen Produkts handelt, die auf einen abgedeckten Hardwarefehler zurückzuführen ist, der im beigefügten Auftragsdokument mit der zutreffenden Servicegebühr ausdrücklich genannt ist;
- f. Schäden durch Naturkatastrophen, Brände, höhere Gewalt, Diebstahl oder fehlende Produktteile und/oder -komponenten;
- g. Serviceanforderungen aufgrund von veraltetem Produktcode oder veralteter Firmware;
- h. Reparaturen, um eine Maschine gemäß den Angaben in Ziffer 4 (Berechtigung für Serviceleistungen) für Serviceleistungen zu berechtigen;
- i. Upgrades des fehlerhaften abgedeckten Produkts, das zur Reparatur bereitgestellt wird. Der Servicer repariert das fehlerhafte Produkt auf derselben Konfigurationsstufe, auf der es vom Kunden zur Reparatur bereitgestellt wurde;
- j. Ergänzung fehlender Teile, um die Standardkonfiguration des fehlerhaften abgedeckten Produkts wiederherzustellen;
- k. Laden des Software-Images; und
- l. Neuinstallation des abgedeckten Produkts des Kunden.

Bei der geplanten oder ungeplanten Überprüfung und Bereinigung und/oder dem geplanten oder ungeplanten Austausch von Produkten und/oder Teilen, die einen ordnungsgemäßen Betriebszustand aufweisen, handelt es sich nicht um einen abgedeckten Service, es sei denn, diese Leistungen sind neben der zutreffenden Servicebeschreibung und den entsprechenden Gebühren ausdrücklich im Auftragsdokument enthalten. Ein solcher Service kann auf Anforderung des Kunden zum jeweils gültigen Gebührensatz für Leistungen auf Zeit- und Materialbasis bereitgestellt werden.

#### **11. Einsatz von Auftragnehmern und Partnern**

Beide Vertragsparteien werden jeweils Mitarbeiter einsetzen, die ausreichend qualifiziert sind, um die der jeweiligen Vertragspartei unter dieser Vereinbarung obliegenden Verpflichtungen zu erfüllen. Im Übrigen sind die Vertragsparteien für die Überwachung, Anleitung, Kontrolle und Vergütung der eigenen Mitarbeiter verantwortlich. Vorbehaltlich der vorstehenden Regelung hat jede Vertragspartei das Recht, selbst über den Einsatz ihrer Mitarbeiter und Auftragnehmer zu bestimmen. Beide Vertragsparteien können Subunternehmer oder Partner mit der Durchführung der jeweiligen Aufgaben beauftragen oder Subunternehmer oder Partner zur Unterstützung bei der Durchführung der jeweiligen Aufgaben einsetzen. In diesem Fall ist jede Vertragspartei für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen unter dieser Vereinbarung, die Vergütung der von ihr beauftragten Subunternehmer oder Partner und die Durchführung der Services verantwortlich, als wären diese Aufgaben von den eigenen Mitarbeitern des Kunden und Servicers durchgeführt worden.

#### **12. Einhaltung von Export- und Importgesetzen**

Jede der Vertragsparteien wird alle anwendbaren länderspezifischen Export- und Importgesetze und -bestimmungen einhalten, einschließlich der Gesetze und Bestimmungen der USA, die den Export für bestimmte Zwecke oder an bestimmte Endbenutzer verbieten oder einschränken, und jede der Vertragsparteien wird mit der jeweils anderen zusammenarbeiten, indem sie dieser alle erforderlichen Informationen bereitstellt, die für die Einhaltung der Gesetze und Bestimmungen notwendig sind. Jede Vertragspartei wird die jeweils andere schriftlich im Voraus informieren, bevor sie der anderen Partei Zugriff auf Daten gewährt, die eine Exportlizenz erfordern.

#### **13. Abgleich von Produktbestand und abgedecktem Bestand**

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dem Servicer eine korrekte Bestandsaufnahme bereitzustellen, in der er alle Produkte und Produktseriennummern (und falls erforderlich, ihr Modell und/oder ihre Konfiguration), die abgedeckte Produkte werden sollen, sowie die jeweiligen Installationsstandorte für alle abzudeckenden Produkte identifiziert. Der Kunde verpflichtet sich, den Servicer mindestens zehn (10) Tage im Voraus schriftlich darüber zu informieren, (i) wenn er abgedeckte Produkte an einem bestehenden oder an einem neuen Installationsstandort verlagert, hinzufügt oder entfernt und (ii) bevor er die Serviceerbringung für ein abgedecktes Produkt kündigt, das in seinem Unternehmen dauerhaft aus der produktiven Nutzung entfernt wird. Sofern in der Leistungsbeschreibung oder im Auftragsdokument nicht abweichend angegeben, wird Toshiba die Bestandszählung und die zugehörigen Services an Installationsstandorten entweder automatisch erhöhen oder, falls der Kunde nicht die in Ziffer 14 beschriebene Vorauszahlungsoption wählt, automatisch reduzieren, wenn:

1. ein berechtigtes Toshiba-Produkt in den Bestand an einem Installationsstandort aufgenommen oder aus

dem Bestand entfernt wird. Gilt für das Produkt eine Gewährleistung, wenn es aufgenommen wird, beginnen die Wartungsservices, sobald die Gewährleistung abläuft. Gilt für das Produkt keine Gewährleistung, wenn es aufgenommen wird, beginnen die Wartungsservices a) am Installationsdatum oder b) am vorherigen Jahrestag des Vertragsbeginns, wobei der jeweils spätere Zeitpunkt ausschlaggebend ist. Für Toshiba-Produkte, die zum Vertragsbeginn ausdrücklich von der Abdeckung ausgeschlossen wurden, findet diese Ziffer keine Anwendung, es sei denn, der Kunde fordert Toshiba dazu auf, sie während der Vertragslaufzeit aufzunehmen. Alle berechtigten Toshiba-Produkte, die während der Vertragslaufzeit in den Bestand des Kunden aufgenommen werden, sind in der Bestandszählung enthalten und erhalten Wartungsservices gemäß den Angaben in dieser Ziffer.

2. ein berechtigtes Produkt eines anderen Herstellers, das dem Typ anderer Produkte anderer Hersteller entspricht, die bereits am jeweiligen Installationsstandort abgedeckt sind, in den Bestand an diesem Installationsstandort aufgenommen oder aus dem Bestand entfernt wird. Gilt für das Produkt eine Gewährleistung, wenn es aufgenommen wird, beginnen die Wartungsservices, sobald die Gewährleistung abläuft. Gilt für das Produkt keine Gewährleistung, wenn es aufgenommen wird, beginnen die Wartungsservices a) am Installationsdatum oder b) am vorherigen Jahrestag des Vertragsbeginns, wobei der jeweils spätere Zeitpunkt ausschlaggebend ist.

Falls der Kunde nicht die in Ziffer 14 beschriebene Vorauszahlungsoption wählt, kann ein abgedecktes Produkt nur durch schriftliche Anweisung des Kunden unter Einhaltung einer Frist von mindestens zehn (10) Tagen im Voraus aus dem Service entfernt werden. Dies tritt an dem vom Kunden angeforderten künftigen Kündigungsstermin in Kraft.

Die Wartungsservices, die für aufgenommene abgedeckte Produkte gelten, entsprechen denen, die der Kunde für alle anderen abgedeckten Produkte desselben oder eines im Wesentlichen ähnlichen Typs am Installationsstandort erhält, es sei denn, die Vertragsparteien treffen schriftlich eine andere Vereinbarung.

Neu installierte Toshiba-Produkte desselben Typs, für die der Kunde bereits ein Gewährleistungsservice-Upgrade ausgewählt hat, werden am Tag der eigentlichen Installation gemäß den Bedingungen dieser Ziffer 13 aufgenommen und werden zu abgedeckten Produkten mit demselben Support-Level des Gewährleistungsservice-Upgrades.

Die Vertragsparteien erkennen die Bedeutung eines korrekten Bestands an abgedeckten Produkten und Seriennummern an den Installationsstandorten und die entsprechenden negativen Auswirkungen eines fehlerhaften Bestands auf die Ressourcenzuordnung des Servicers, die Berechtigung zu Serviceaufrufen, Schulungen, das Erreichen von Service-Levels und die Teileverfügbarkeit an. Daher erklärt sich der Kunde damit einverstanden, alle wirtschaftlich angemessenen Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass der Servicer gemäß den vorstehenden Angaben rechtzeitig und präzise über Bestandsveränderungen an Installationsstandorten informiert wird.

Der Servicer kann nach angemessener Benachrichtigung des Kunden wirtschaftlich angemessene Maßnahmen ergreifen, um die Genauigkeit des Bestands und andere Informationen zu überprüfen, die sich auf die Berechnung von Gebühren im Rahmen dieser Vereinbarung an einigen oder allen Installationsstandorten auswirken. Eine solche Überprüfung wird nach Möglichkeit ohne Störung der Geschäftsabläufe des Kunden, ggf. am Standort des Kunden während der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dem Servicer auf Anforderung Aufzeichnungen und andere Systeminformationen in elektronischem oder Hardcopyformat bereitzustellen, die erforderlich sind, um den Bestand zu prüfen und/oder zu aktualisieren. Ferner verpflichtet er sich, umgehend alle zusätzlichen gültigen Gebühren und anderen Verbindlichkeiten zu bezahlen, die nach einer solchen Überprüfung festgelegt werden. Der Servicer kann einen unabhängigen Prüfer mit der Unterstützung bei einer solchen Überprüfung beauftragen, vorausgesetzt, er verfügt über eine schriftliche Vertraulichkeitsvereinbarung mit dem jeweiligen Prüfer.

#### **14. Gebühren und Zahlungsbedingungen**

Die Gebühren des Kunden werden anhand seiner Serviceauswahl und bei Vorauszahlungen anhand des Zeitraums der Vorauszahlung berechnet. Innerhalb der Erstlaufzeit dieser Vereinbarung werden die Gebühren für berechnete Produkte und abgedeckte Produkte nicht erhöht. Für alle identifizierten berechtigten Produkte und Services, die während der Laufzeit dieser Vereinbarung zu abgedeckten Produkten werden, findet der in dieser Vereinbarung angegebene Gebührensatz Anwendung. Neue Produkte und Services, die während der Laufzeit dieser Vereinbarung im jeweiligen Land verfügbar werden, werden mit dem zum Zeitpunkt der Verfügbarkeit im jeweiligen Land geltenden Gebührensatz aufgenommen.

Der Kunde kann für die Erstlaufzeit dieser Vereinbarung eine Vorauszahlungsoption auswählen. Wenn der Kunde diese Option wählt, gilt für alle aufgenommenen Services für berechnete Produkte und abgedeckte Produkte sowie für Veränderungen an bestehenden Konfigurationen berechtigter Produkte und Services der Gebührensatz, der dafür am Wirksamkeitsdatum galt, angepasst an den reduzierten Vorauszahlungszeitraum. Neue Produkte und Services, die während der Laufzeit dieser Vereinbarung verfügbar werden, werden mit dem zum Zeitpunkt der ersten Verfügbarkeit im jeweiligen Land geltenden Gebührensatz, angepasst an den verbleibenden Vorauszahlungszeitraum, aufgenommen. Wenn der Kunde möchte, dass diese Bedingungen für Gebühren während beliebiger Verlängerungszeiträume gelten (gemäß Neuberechnung zu Beginn der einzelnen Verlängerungszeiträume), muss er dem Servicer eine schriftliche Benachrichtigung (mindestens einen Monat vor Beginn des Verlängerungszeitraums) und eine Vorauszahlung für den gesamten Verlängerungszeitraum bereitstellen. Ansonsten gilt für die Gebühren während des Verlängerungszeitraums ein vierteljährlicher (oder ein anderer vereinbarter) Rechnungsstellungszyklus gemäß den Bedingungen des vorhergehenden Absatzes. Für vorausbezahlte Services sind weder Rückerstattungen noch Gutschriften vorgesehen.

### **Bedingungen für Preisoptionen**

1. Die Gesamtgebühren für Services im Rahmen eines beliebigen Auftragsdokuments werden angepasst, wenn die Anzahl abgedeckter Produkte erhöht, oder falls der Kunde nicht die Vorauszahlungsoption wählt, reduziert wird.
2. Der Servicer kann die Servicegebühren anpassen, wenn der Kunde einen neuen Servicetyp hinzufügt oder einen anderen Produkttyp/ein anderes Modell als berechtigtes Produkt oder abgedecktes Produkt aufnimmt.
3. Sollte sich der Kunde nicht für die Vorauszahlungsoption entscheiden und den Bestand der abgedeckten Produkte um mehr als zwanzig Prozent (20 %) reduzieren, kann der Servicer die Servicegebühr für ein oder mehrere abgedeckte Produkte zwischen sechs Prozent (6 %) und neun Prozent (9 %) anheben.
4. Der Servicer kann die Preise anpassen, wenn es eine Veränderung in der Landesgesetzgebung gibt, die sich auf die Kosten oder Preise des Servicers auswirkt (z. B. eine Veränderung der Steuersätze, Verbraucherschutzgesetze etc.).

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, den Servicer schriftlich im Voraus über alle Bestandsveränderungen zu informieren, damit auch entfernte abgedeckte Produkte in Übereinstimmung mit den in dieser Vereinbarung enthaltenen Bedingungen berücksichtigt werden. Es sind in keinem Fall nachträgliche Rückerstattungen oder Gutschriften vorgesehen.

Für nicht abgedeckte oder ausgeschlossene Services können während der Laufzeit dieser Vereinbarung zusätzliche Gebühren anfallen. Sofern im Auftragsdokument nicht ausdrücklich abweichend angegeben, werden diese Gebühren zum jeweils gültigen Gebührensatz für Leistungen auf Zeit- und Materialbasis in Rechnung gestellt, Lagerwertausgleich findet keine Anwendung. In bestimmten Ländern können die Preise im Rahmen dieser Vereinbarung Anpassungen aufgrund von Veränderungen bei den lokalen gesamtwirtschaftlichen Variablen (z. B. Wechselkurs, Inflationsrate etc.) unterliegen. Ist dies der Fall, werden die zur Preisanpassung verwendeten Methoden und Parameter in den entsprechenden Auftragsdokumenten festgelegt.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dem Servicer im Voraus alle Servicegebühren bis zur Einstellung der Services zu bezahlen. Rechnungen sind bei Erhalt fällig und innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Rechnungsdatum zahlbar. Falls der Kunde nicht die Vorauszahlungsoption wählt, stellt der Servicer dem Kunden vierteljährlich eine Rechnung, beginnend am Wirksamkeitsdatum der zutreffenden Leistungsbeschreibung oder eines ähnlichen Vertragsdokuments oder gemäß den Angaben in einem Auftragsdokument, einer Anlage, einer Änderungsvereinbarung und/oder einer Leistungsbeschreibung.

## **15. Vertragsverlängerung**

Damit eine unterbrechungsfreie Servicebereitstellung sichergestellt ist, vereinbaren der Servicer und der Kunde, dass diese Vereinbarung nach dem Ende der Laufzeit automatisch verlängert wird. Der Kunde kann die Anzahl Jahre (0 oder mehr) der Laufzeit der Vertragsverlängerung im Auftragsdokument angeben. Ist diese Zahl größer als null, wird die Vereinbarung nach dem Ende der Erstlaufzeit für die angegebene Anzahl Jahre automatisch verlängert. Danach verlängert sich die Vereinbarung automatisch um aufeinanderfolgende Zeiträume derselben Länge, es sei denn, der Kunde benachrichtigt den Servicer sechzig (60) Tage vor dem jeweiligen Ablaufdatum schriftlich darüber, dass er den Verlängerungszeitraum ändern möchte. Der Servicer kann eine Verlängerung ablehnen, indem er den Kunden mindestens neunzig (90) Tage vor dem Ende der aktuellen Vertragslaufzeit schriftlich darüber informiert, dass er keine Verlängerung wünscht. Bei Verlängerungen können Gebühren zu Beginn jedes Verlängerungszeitraums erneut berechnet werden. Der Servicer wird den Kunden im Voraus

informieren, falls neue Gebühren gelten. Die neuen Gebühren basieren auf der Länge der Laufzeit der Vertragsverlängerung und den zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Gebühren, die für die vom Kunden gewählte Zahlungsoption gelten.

## **16. Steuern**

Der Kunde trägt die im Zusammenhang mit Services unter dieser Vereinbarung von einer Behörde oder einem Transportunternehmen auferlegten und in einer Rechnung aufgeführten Zölle, Steuern, Abgaben, Zuschläge oder Gebühren oder weist eine entsprechende Freistellung nach. Es können weitere Steuern und steuerbezogene Gebühren anfallen, wenn vom Servicer Mitarbeiter zur Erbringung von Services außerhalb der zuständigen Steuerhoheit eingesetzt werden. Der Servicer wird sich bemühen, diese weiteren Zuschläge, Zölle, Abgaben, Steuern und steuerbezogenen Gebühren möglichst gering zu halten.

## **17. Ansprüche Dritter**

Der Servicer wird den Kunden auf eigene Kosten gegen alle Ansprüche Dritter verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts durch einen Service, den der Servicer dem Kunden unter dieser Vereinbarung bereitstellt, hergeleitet werden und dem Kunden alle Kosten, Schadensersatzbeträge und Anwaltskosten erstatten, die von einem Gericht auferlegt wurden oder in einem Vergleich enthalten sind, der zuvor vom Servicer gebilligt wurde, sofern der Kunde:

- a. den Servicer über solche Ansprüche unverzüglich schriftlich benachrichtigt;
- b. dem Servicer alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Der Kunde wird den Servicer hierbei unterstützen; und
- c. die in nachstehender Ziffer 18 (Rechtsmittel) aufgeführten Verpflichtungen weiterhin einhalten wird.

## **18. Rechtsmittel**

Wenn ein Anspruch gemäß der Beschreibung in Ziffer 17 (Ansprüche Dritter) geltend gemacht wird oder zu erwarten ist, berechtigt der Kunde den Servicer nach eigenem Ermessen entweder (i) den Service weiterhin zu erbringen, ii) den Service zu ändern oder iii) den Service durch einen Service zu ersetzen, der zu ähnlichen Ergebnissen führt.

## **19. Haftung**

### **Fälle, in denen der Servicer möglicherweise haftbar ist**

Es können Ereignisse eintreten, in denen der Kunde aufgrund einer Vertragsverletzung des Servicers oder aufgrund sonstiger Haftung des Servicers berechtigt ist, vom Servicer Schadensersatz zu erhalten. Ungeachtet der Rechtsgrundlage, auf der der Schadensersatzanspruch des Kunden an den Servicer beruht (einschließlich Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, Fahrlässigkeit, unrichtiger Angaben oder anderer Ansprüche aus dem Vertrag oder aufgrund unerlaubter Handlungen), ist die Haftung des Servicers insgesamt für alle Ansprüche, die sich aus oder im Zusammenhang mit den einzelnen Services ergeben oder anderweitig unter dieser Vereinbarung entstehen, begrenzt auf die tatsächlichen direkten Schäden, den aktuellen jährlichen Servicewert dieser Vereinbarung oder 100.000 US-Dollar (DURCH ENTSPRECHENDEN BETRAG IN DER JEWEILIGEN LANDESWÄHRUNG ERSETZEN) für den schadensverursachenden Service, wobei der jeweils niedrigere Betrag ausschlaggebend ist. Diese Haftungsbegrenzung gilt auch für die Partner, Subunternehmer und Lieferanten des Servicers und ist der maximale Betrag, für den der Servicer, seine Partner, Subunternehmer und Lieferanten gemeinsam haftbar gemacht werden können.

Für die folgenden Schäden besteht keine Haftungsbegrenzung:

- a. Die in Ziffer 17 (Ansprüche Dritter) vorstehend genannten Zahlungen; und
- b. Personenschäden (einschließlich Tod) und Schäden an Immobilien und beweglichen Sachen, für die der Servicer gesetzlich haftbar ist.

### **Fälle, in denen der Servicer nicht haftbar ist**

Soweit keine anders lautenden gesetzlichen Regelungen ausdrücklich unabdingbar vorgesehen sind, ist die Haftung des Servicers sowie von Subunternehmern, Partnern und Lieferanten des Servicers für folgende Schäden ausgeschlossen, selbst wenn diese über deren Eintrittsmöglichkeit informiert wurden:

- a. Verlust oder Beschädigung von Daten;
- b. konkrete Schäden, beiläufig entstandene Schäden, verschärften Schadensersatz oder mittelbare Schäden und wirtschaftliche Folgeschäden;

- c. Nichterfüllung der in Ziffer 5 (Produktservices) beschriebenen Verpflichtungen;
- d. entgangene Gewinne, entgangene Geschäftsabschlüsse oder entgangene Umsätze, Schädigung des guten Namens oder ausgebliebene Einnahmen oder Einsparungen.

## 20. Schlichtung

Jede Vertragspartei wird der anderen Partei ausreichend Gelegenheit geben, ihren vertraglichen Verpflichtungen nachzukommen, bevor sie rechtliche Schritte wegen Nichterfüllung von Vertragsbedingungen unternimmt. Die Vertragsparteien werden versuchen, alle Streitfälle, Meinungsverschiedenheiten oder Ansprüche zwischen den Parteien in Bezug auf diese Vereinbarung einvernehmlich beizulegen. Sofern nicht durch geltendes Recht zwingend erforderlich, gilt: (i) Die Verjährungsfrist für Ansprüche aus dieser Vereinbarung beträgt zwei Jahre. (ii) Nach Ablauf dieser Frist sind alle Ansprüche aus dieser Vereinbarung oder Geschäftsfällen im Rahmen dieser Vereinbarung sowie sämtliche Rechte im Zusammenhang mit diesem Anspruch verjährt.

## 21. Beendigung

### Für den Kunden

Falls sich der Kunde nicht für die Vorauszahlungsoption entscheidet, kann er die Serviceerbringung für ein Produkt unter Einhaltung einer Frist von zehn (10) Tagen im Voraus durch schriftliche Benachrichtigung des Servicers kündigen, wenn er das Produkt dauerhaft aus der produktiven Nutzung in seinem Unternehmen entfernt. Ansonsten werden die Services für alle abgedeckten Produkte während der Laufzeit der Vereinbarung und der folgenden Verlängerungszeiträume gemäß den Angaben in Ziffer 15 (Vertragsverlängerung) bereitgestellt.

### (FÜR ALLE BERECHTIGTEN ÖFFENTLICHEN AUFTRAGGEBER VORSTEHENDEN ABSATZ DURCH FOLGENDEN ABSATZ ERSETZEN)

Falls sich der Kunde nicht für die Vorauszahlungsoption entscheidet, kann er die Serviceerbringung für ein Produkt unter Einhaltung einer Frist von zehn (10) Tagen im Voraus durch schriftliche Benachrichtigung des Servicers kündigen, wenn er das Produkt dauerhaft aus der produktiven Nutzung in seinem Unternehmen entfernt. Ansonsten werden die Services für alle abgedeckten Produkte während der Laufzeit der Vereinbarung und der folgenden Verlängerungszeiträume bereitgestellt. Ungeachtet von Ziffer 15 (Vertragsverlängerung) kann der Kunde sich dafür entscheiden, diese Vereinbarung oder einen folgenden Verlängerungszeitraum nicht zu verlängern, indem er den Servicer mindestens hundertzwanzig (120) Tage vor (i) dem Ende der Erstlaufzeit oder (ii) dem Ende eines folgenden Verlängerungszeitraums schriftlich darüber informiert, dass er keine Verlängerung wünscht. Darüber hinaus gilt Folgendes: Wenn die Services bereits für ein Geschäftsjahr vertragsgemäß bereitgestellt wurden, kann der Kunde unmittelbar vor Beginn eines Geschäftsjahrs während der Laufzeit dieser Vereinbarung oder eines folgenden Verlängerungszeitraums die Services unter Einhaltung einer Frist von dreißig (30) Tagen durch schriftliche Benachrichtigung des Servicers kündigen, falls für die Services keine staatlichen Gelder bewilligt wurden. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, solche Gelder mit angemessenem Aufwand bei der zutreffenden gesetzgebenden Körperschaft zu beantragen.

### Für den Servicer

Während der Laufzeit dieser Vereinbarung und der folgenden Verlängerungszeiträume kann der Servicer (i) unter Einhaltung einer Frist von dreißig (30) Tagen durch schriftliche Benachrichtigung des Kunden die Serviceerbringung für ein berechtigtes oder abgedecktes Produkt kündigen oder (ii) unter Einhaltung einer Frist von hundertzwanzig (120) Tagen durch schriftliche Benachrichtigung des Kunden die gesamte Vereinbarung kündigen, sofern:

- a. der Servicer feststellt, dass er Reparaturteile nicht mehr mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand bereitstellen kann; oder
- b. der Kunde die in Ziffer 3 (Service für Produkte von Toshiba und anderen Herstellern) und/oder Ziffer 5 (Produktservices) beschriebenen Verpflichtungen nicht erfüllt; oder
- c. Produkte den in Ziffer 4 (Berechtigung für Serviceleistungen) enthaltenen Bedingungen nicht gerecht werden; oder
- d. die Wartungsleistung der abgedeckten Produkte anderer Hersteller gemäß Feststellung des Servicers erheblich von der beworbenen Spezifikation des Originalherstellers oder der branchenüblichen Leistung ähnlicher Produkte abweicht; oder
- e. der Kunde Rechnungen des Servicers nicht rechtzeitig bezahlt.

### Durch eine oder beide Parteien

Eine Vertragspartei kann diese Vereinbarung durch schriftliche Benachrichtigung der jeweils anderen Partei kündigen, sofern die andere Partei:

- a. sämtliche Geschäftsprozesse in Verbindung mit dieser Vereinbarung oder einen wesentlichen Teil davon dauerhaft einstellt oder für einen Zeitraum von mehr als drei Monaten aussetzt;
- b. folgenden Prozessen unterworfen ist: (x) einer Konkursanmeldung durch den Schuldner oder anderen freiwilligen Verfahren bezüglich Insolvenz, Konkursverwaltung, Liquidation oder Vergleich zugunsten der Gläubiger oder (y) einer Konkursanmeldung durch den Gläubiger (oder einem ähnlichen Verfahren) oder anderen unfreiwilligen Verfahren bezüglich Insolvenz, Konkursverwaltung, Liquidation oder Vergleich zugunsten der Gläubiger, die jeweils nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach der Anmeldung abgelehnt werden; oder
- c. ihren Verpflichtungen im Rahmen dieser Vereinbarung in wesentlichem Umfang nicht gerecht wird.

## 22. Mitteilungen und Benachrichtigungen

Alle schriftlichen Benachrichtigungen zwischen den Vertragsparteien im Rahmen dieser Vereinbarung sind an die nachstehend angegeben Adressen (Post, E-Mail oder Fax) zu senden, sofern keine abweichende schriftliche Vereinbarung getroffen wurde. Die Vertragsparteien erklären sich mit der Verwendung von elektronischen Mitteln und Faxübertragungen für den Versand und den Empfang von Kommunikation im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung im Rahmen dieser Vereinbarung einverstanden. Diese Kommunikation wird einem unterzeichneten Dokument gleichgestellt.

	Für den Kunden:	Für den Servicer:
Firma:	_____	_____
Kontaktperson:	_____	_____
Adresse:	_____	_____
	_____	_____
E-Mail:	_____	_____
Fax:	_____	_____
Eine Ausfertigung an die Rechtsberatung:		
Kontaktperson:	_____	_____
Adresse:	_____	_____
	_____	_____
E-Mail:	_____	_____

## 23. Abtretung

Keine der Vertragsparteien ist berechtigt, diese Vereinbarung vollständig oder teilweise ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Vertragspartei abzutreten. Jeder Versuch einer Abtretung ohne Zustimmung ist nichtig. Ungeachtet der vorangehenden Regelungen bedarf die vollständige oder teilweise Abtretung dieser Vereinbarung innerhalb des Unternehmens des Kunden oder des Servicers, dem eine der Vertragsparteien angehört, oder im Fall einer Fusion oder Übernahme die Abtretung an ein Nachfolgeunternehmen nicht der Zustimmung der anderen Vertragspartei. Der Servicer ist ferner berechtigt, Zahlungsansprüche ohne Zustimmung des Kunden an Dritte abzutreten. Die Veräußerung eines Unternehmensteils einer Vertragspartei, die alle oder einen Großteil der jeweiligen Geschäftspartner gleichermaßen betrifft, wird nicht als Abtretung im vorgenannten Sinne betrachtet.

## 24. Sonstige Aspekte der Geschäftsbeziehung

- a. Keine der Vertragsparteien ist berechtigt, Marken, Handelsnamen oder andere Bezeichnungen der anderen Vertragspartei in der Werbung oder in Veröffentlichungen ohne deren vorherige schriftliche Zustimmung zu verwenden. Der Servicer ist berechtigt, zu kommunizieren oder zu bewerben, dass er ein Service-Provider des Kunden ist.
- b. Der Austausch vertraulicher Informationen erfolgt auf der Grundlage einer unterzeichneten Vertraulichkeitsvereinbarung zwischen den Parteien.
- c. Durch diese Vereinbarung und die dieser Vereinbarung unterliegenden Geschäftsfälle werden weder eine

- Vertretung, ein Joint Venture noch eine Partnerschaft zwischen dem Kunden und dem Servicer begründet. Jede Vertragspartei kann ähnliche Verträge mit anderen abschließen.
- d. Der Kunde willigt ein, dass der Servicer die geschäftlichen Kontaktinformationen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden sowie Informationen über den Kunden als juristische Person (nachfolgend „Kontaktinformationen“ genannt) in dem zur Bereitstellung der Services erforderlichen Umfang verarbeiten darf. Diese Kontaktinformationen können durch den Servicer und seine Tochtergesellschaften, Business Partner und Subunternehmer in allen Ländern, in denen sie geschäftlich tätig sind, gespeichert, intern offengelegt und verarbeitet werden, jedoch ausschließlich zu dem oben beschriebenen Zweck und unter der Voraussetzung, dass diese Unternehmen die geltenden Datenschutzgesetze im Zusammenhang mit der Verarbeitung dieser Kontaktinformationen einhalten. Sofern im Rahmen geltenden Rechts erforderlich, hat der Kunde die Einzelpersonen, deren Kontaktinformationen möglicherweise gespeichert, intern offengelegt und verarbeitet werden, entsprechend informiert und deren Zustimmung eingeholt.
  - e. Aus dieser Vereinbarung oder einem Geschäftsfall unter dieser Vereinbarung ergibt sich kein Recht auf Klage oder Klagegegenstand für Dritte und der Servicer ist nicht haftbar für Ansprüche Dritter gegen den Kunden, die nicht in Ziffer 17 (Ansprüche Dritter) und Ziffer 19 (Haftung) zugestanden werden.
  - f. Sofern unter dieser Vereinbarung Freigaben, Abnahmen, Einwilligungen oder ähnliche Maßnahmen seitens der Vertragsparteien erforderlich sind, dürfen diese nicht ohne triftigen Grund verzögert oder verweigert werden.
  - g. Mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen ist keine der Vertragsparteien für die Nichterfüllung von Verpflichtungen aus Gründen verantwortlich, die außerhalb ihres Einflussbereichs liegen.
  - h. Der Kunde erklärt sich bereit, dem Servicer kostenfrei ausreichenden und sicheren Zugang (einschließlich Remotezugriff) zu seinen Räumlichkeiten und Systemen zu gewähren sowie Informationen, Mitarbeiter und sonstige Ressourcen bereitzustellen, sofern dies in angemessenem Maße für die Erfüllung der Verpflichtungen unter dieser Vereinbarung durch den Servicer erforderlich ist. Der Servicer trägt keine Verantwortung für Verzögerungen bei der Ausführung oder für die Nichterfüllung von Verpflichtungen, die dadurch verursacht werden, dass der Kunde den Zugang nicht rechtzeitig zur Verfügung stellt oder seinen anderen vertraglichen Verpflichtungen mit Verzögerung nachkommt.

## 25. **Geltendes Recht**

Sämtliche Rechte und Verpflichtungen der Vertragsparteien gelten nur in dem Land, in dem die Services erbracht werden. Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht des Landes, in dem die Services erbracht werden, mit folgenden Ausnahmen: (i) In Australien unterliegt diese Vereinbarung dem Recht des Bundesstaates oder Territoriums, in dem die Services erbracht werden; (ii) in Großbritannien unterliegt diese Vereinbarung dem Recht Englands; (iii) in Albanien, Armenien, Aserbaidschan, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Georgien, Kasachstan, Kirgisien, Kroatien, der ehemaligen jugoslawischen Republik Mazedonien, Moldawien, Montenegro, Rumänien, Russland, Serbien, Tadschikistan, Turkmenistan, der Ukraine, Usbekistan und Weißrussland unterliegt diese Vereinbarung dem Recht Deutschlands, sofern durch lokales Recht nicht anders bestimmt; (iv) in Estland, Lettland und Litauen gilt das Recht Finnlands; (v) in Kanada unterliegt diese Vereinbarung dem Recht der Provinz Ontario; und (vi) in den USA, Puerto Rico und der Volksrepublik China sind die Gesetze des US-Bundesstaates New York anwendbar.

Die Vertragsparteien verzichten hiermit auf ihr Recht auf ein Geschworenengericht. Falls eine der Bedingungen dieser Vereinbarung im Rahmen des geltenden Rechts ungültig oder undurchführbar ist, sind die übrigen Bedingungen dieser Vereinbarung davon nicht betroffen und gelten weiterhin in vollem Umfang. Rechte privater Endverbraucher, die vertraglich weder begrenzt noch ausgeschlossen werden können, haben Vorrang vor den Bedingungen dieser Vereinbarung.

---

Diese Vereinbarung und die zugehörigen geschäftsfallbezogenen Dokumente (z. B. Leistungsbeschreibungen, Änderungsvereinbarungen, Anlagen und Auftragsdokumente) (nachfolgend „Vereinbarung“ genannt) stellen die vollständige Vereinbarung hinsichtlich der Services dar und ersetzen alle vorherigen mündlichen oder schriftlichen Absprachen zwischen dem Kunden und Toshiba. Durch handschriftliche oder, sofern gesetzlich zulässig, elektronische Unterzeichnung dieser Vereinbarung erklären die Vertragsparteien ihr Einverständnis mit den Vertragsbedingungen.

**Unterzeichnet für:**  
(Name des Unternehmens)

**Unterzeichnet für:**  
**[TGCS Entity name]**

Durch: \_\_\_\_\_

Durch: \_\_\_\_\_

Rechtsverbindliche Unterschrift

Rechtsverbindliche Unterschrift

Name (in Klarschrift): \_\_\_\_\_

Name (in Klarschrift): \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

–

Datum: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_