

Hardware als Dienstleistungsprodukt (HaaS) - Plan

1. Hintergrund & Begriffsbestimmungen

- 1.1. HaaS bezeichnet die Hardware als Dienstleistungsprodukt im Rahmen der Hardware-Anmietung von Condeco gemäß Auftragsformular und/oder SOW und HaaS-Equipment bezeichnet die von Condeco an den Kunden im Rahmen der HaaS vermietete Hardware.
- 1.2. Dieser HaaS-Plan findet Anwendung, wenn die von Condeco erbrachten Dienstleistungen gemäß der Vereinbarung HaaS beinhalten.
- 1.3. Begriffsbestimmungen aus den Nutzungsbedingungen gelten auch in diesem HaaS-Plan. Darüber hinaus haben nachstehende Begriffe die folgende Bedeutung:

Kosten des Austauschs bezeichnet den derzeit veröffentlichten Listeneinkaufspreis des Herstellers bezüglich des HaaS-Equipment.

Totalschaden bezeichnet den Fall, dass das HaaS-Equipment nach Condecos berechtigter Auffassung irreparabel beschädigt ist, verloren, gestohlen, beschlagnahmt oder konfisziert wurde.

2. Eigentum und Vermietung des HaaS-Equipment

- 2.1. Das HaaS-Equipment bleibt zu jeder Zeit Condecos Eigentum. Der Kunde hat kein Anspruch, Eigentumsrecht oder Interesse am HaaS-Equipment (außer dem Recht des Besitzes und der Nutzung des HaaS-Equipment gemäß der Vereinbarung).
- 2.2. Außer in Ausübung ihrer Rechte nach der Vereinbarung oder anwendbaren Gesetzen, behindert Condeco nicht den ungestörten Besitz des HaaS-Equipment durch den Kunden.
- 2.3. Der Mietzeitraum beginnt mit dem im Auftragsformular oder entsprechenden SOW genannten Stichtag und läuft für die Dauer der Laufzeit, soweit nicht gemäß der Vereinbarung beendet.
- 2.4. Vorbehaltlich der Ziffer 2.8 erfolgt die Lieferung des HaaS-Equipment durch Condeco an den Kunden am Liefertermin.
- 2.5. Der Kunde stellt sicher, dass zum Zeitpunkt der Lieferung des HaaS-Equipment ein ordnungsgemäß bevollmächtigter Vertreter des Kunden anwesend ist. Annahme der Lieferung durch diesen Vertreter gilt als schlüssiger Beweis, dass der Kunde das HaaS-Equipment geprüft und als einwandfrei, vollständig und in jeder Hinsicht für seine beabsichtigten Zwecke geeignet befunden hat (außer in Bezug auf verdeckte Mängel, die bei Sichtprüfung nicht zwingend erkennbar sind). Soweit von Condeco verlangt, unterzeichnet der ordnungsgemäß bevollmächtigte Vertreter des Kunden eine Quittung, mit der er die Annahme bestätigt.
- 2.6. Um die Lieferung zu erleichtern, leistet der Kunde auf eigene Kosten jedwede Unterstützung, die erforderlich ist, um eine sichere und zügige Lieferung zu ermöglichen.
- 2.7. Condeco stellt sicher, dass
 - 2.7.1. jeder Lieferung von HaaS-Equipment ein Lieferschein beiliegt, auf dem das Datum des Auftragsformulars oder SOW, sämtliche relevante Aktenzeichen des Kunden oder von Condeco, Art und Menge des HaaS-Equipment und im Fall von Teillieferungen die ausstehende Menge von HaaS-Equipment, die noch zu liefern ist, aufgeführt sind; und
 - 2.7.2. soweit Condeco vom Kunden die Rücksendung von Verpackungsmaterial an Condeco verlangt, dies ausdrücklich auf dem Lieferschein vermerkt ist. Der Kunde stellt das Verpackungsmaterial zu den von Condeco angemessenerweise mitgeteilten Zeiten zur Abholung bereit. Rücksendungen von Verpackungsmaterial erfolgen auf Condecos Kosten.
- 2.8. Bei sämtlichen angegebenen Lieferterminen handelt es sich um Annäherungswerte, der Zeitpunkt der Lieferung ist nicht essentiell. Condeco haftet nicht für Verzögerungen bei der Lieferung des HaaS-Equipment, die durch ein Ereignis außerhalb von Condecos Einflussbereich oder das Versäumnis des Kunden, Condeco adäquate Lieferanweisungen oder sonstige von Condeco angeforderte Informationen zukommen zu lassen, verursacht werden.

3. Risiko und Versicherung von HaaS-Equipment

- 3.1. Das Risiko des Verlusts, Diebstahls oder Untergangs des HaaS-Equipment geht mit Lieferung auf den Kunden über. Der Kunde trägt für die Dauer der Laufzeit und für die gesamte darauffolgende Zeit, in der sich das HaaS-Equipment in seinem

Besitz, seiner Obhut oder Kontrolle befindet, das alleinige Risiko am Haas-Equipment (**Risikolaufzeit**) bis zum Zeitpunkt, an dem Condeco das Haas-Equipment unversehrt und in funktionstüchtigem Zustand zurückerlangt.

- 3.2. Der Kunde informiert Condeco im Fall eines Verlusts, einer Störung oder einer Beschädigung des HaaS-Equipment, der/die aus oder in Zusammenhang mit dem Besitz oder der Nutzung des HaaS-Equipment durch den Kunden entsteht, unverzüglich schriftlich.
- 3.3. Condeco garantiert, dass das HaaS-Equipment bei Lieferung den zu diesem Zeitpunkt anwendbaren Spezifikationen entspricht, von zufriedenstellender Qualität ist und für die von Condeco vorgegebenen Zwecke geeignet ist. Condeco unternimmt angemessene Anstrengungen, um sämtliche Mängel am Material des HaaS-Equipment gemäß Ziffer 3.5 zu beseitigen, vorausgesetzt, dass
 - 3.3.1. der Kunde Condeco jegliche Mängel innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen ab Auftreten bzw. ab Kenntniserlangung über diesen Mangel schriftlich mitteilt;
 - 3.3.2. es Condeco gestattet ist, eine vollständige Prüfung des behaupteten Mangels durchzuführen;
 - 3.3.3. der Mangel nicht infolge von Missbrauch, Missachtung, Abänderung, Fehlbedienung, einem Unfall oder unautorisierter Manipulation durch eine Person außerhalb des von Condeco autorisierten Personals zustande gekommen ist;
 - 3.3.4. der Mangel nicht einer/einem vom Kunden oder in dessen Auftrag beigebrachten Information, Design oder sonstigen Mitwirkung entsprungen ist; und
 - 3.3.5. der Mangel direkt auf mangelhafte(s) Material, Verarbeitung oder Design zurückzuführen ist.
- 3.4. Erfüllt das HaaS-Equipment die in Ziffer 3.4 genannte Garantie nicht, nimmt Condeco nach Wahl des Kunden eine Reparatur oder einen Austausch des mangelhaften HaaS-Equipment vor oder nimmt das HaaS-Equipment ganz oder teilweise zurück und mindert die während der Laufzeit zahlbare HaaS-Gebühr entsprechend.

4. Verantwortlichkeiten des Kunden in Bezug auf das HaaS-Equipment

- 4.1. Während der Laufzeit wird der Kunde
 - 4.1.1. sicherstellen, dass das HaaS-Equipment (i) in einer geeigneten Umgebung gelagert und betrieben wird, die mindestens den in den Spezifikationen und dem Software-Serviceplan enthaltenen Anforderungen entspricht, (ii) ausschließlich für den Zweck genutzt wird, zu dem es konzipiert wurde, und (iii) von geschultem, sachkundigem Personal sachgemäß und entsprechend den Gebrauchsanweisungen betrieben wird;
 - 4.1.2. soweit in angemessener Weise umsetzbar, Maßnahmen (einschließlich Einhaltung aller von Condeco bereitgestellter Sicherheits- und Nutzungsanweisungen) ergreifen, die erforderlich sind, um sicherzustellen, dass das HaaS-Equipment bei der Einrichtung, Nutzung, Reinigung und Wartung durch eine Person bei der Arbeit jederzeit sicher und ohne gesundheitliche Risiken ist;
 - 4.1.3. ohne Condecos vorherige schriftliche Zustimmung keine Veränderungen am HaaS-Equipment vornehmen und keine Teile vom HaaS-Equipment entfernen;
 - 4.1.4. Condeco vollumfänglich über sämtliche wesentliche Belange betreffend das HaaS-Equipment informiert halten;
 - 4.1.5. das HaaS-Equipment jederzeit an einem mit Condeco schriftlich vereinbarten Standort in Besitz bzw. unter Kontrolle des Kunden lagern und Condeco den Standort auf Anfrage mitteilen;
 - 4.1.6. Condeco bzw. dem ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertreter von Condeco (im Zeitraum von 12 Monaten maximal einmal) zu jeder angemessenen Zeit die Inspektion des HaaS-Equipment und zu diesem Zweck Zutritt zu den Räumlichkeiten, in denen sich das HaaS-Equipment möglicherweise befindet, gestatten und hierfür entsprechenden Zugang und Ausstattung zur Verfügung stellen;
 - 4.1.7. nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Condeco die Kontrolle (einschließlich für Zwecke der Reparatur oder Wartung) über das HaaS-Equipment abgeben oder das HaaS-Equipment verkaufen, zum Verkauf anbieten, vermieten bzw. untervermieten oder die Belastung mit Pfandrechten oder sonstigen Sicherungsrechten gestatten;
 - 4.1.8. das HaaS-Equipment nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Condeco in einer Weise in ein Grundstück oder ein Gebäude integrieren, sodass es zum festen oder unbeweglichen Bestandteil dieses Grundstücks bzw. Gebäudes wird. Wird das HaaS-Equipment in ein Grundstück oder Gebäude eingebaut, muss eine Demontage ohne einen wesentlichen Schaden am Grundstück oder Gebäude möglich sein und der Kunde

sämtliche Schäden, die aus der Montage und Demontage des Haas-Equipment an/von jeglichen Grundstücken oder Gebäuden entstehen, reparieren oder beheben und Condeco für sämtliche Verluste, Kosten und Auslagen, die infolge dieser Montage bzw. Demontage entstehen, entschädigen;

- 4.1.9. nichts tun oder gestatten, was das Recht, Eigentum und/oder Interesse von Condeco am HaaS-Equipment beeinträchtigt oder beeinträchtigen könnte. Wurde HaaS-Equipment fest an einem Grundstück oder Gebäude montiert, ist der Kunde verpflichtet, sämtliche Maßnahmen zu ergreifen, die erforderlich sind, um sicherzustellen, dass Condeco während des Mietzeitraums oder eines darauffolgenden angemessenen Zeitraums dieses Grundstück bzw. Gebäude betreten und das HaaS-Equipment wiedererlangen kann, einschließlich der Veranlassung einer schriftlichen Erklärung jeglicher Personen, die ein Interesse an diesem Grundstück oder Gebäude haben, zugunsten von Condeco über den Verzicht auf sämtliche Rechte, die diese Person am HaaS-Equipment haben oder erwerben könnte, sowie das Recht für Condeco, dieses Grundstück bzw. Gebäude zur Demontage des HaaS-Equipment zu betreten;
 - 4.1.10. keine Konfiszierung, Beschlagnahmung oder Entwendung des HaaS-Equipment aus seinem Besitz oder seiner Kontrolle im Rahmen einer Pfändung, einer Zwangsvollstreckung oder eines sonstigen rechtlichen Verfahrens erlauben oder dulden. Wird das HaaS-Equipment dennoch konfisziert, beschlagnahmt oder entwendet, teilt der Kunde Condeco dies mit und unternimmt auf eigene Kosten größte Anstrengungen, um eine unverzügliche Herausgabe des HaaS-Equipment zu veranlassen und entschädigt Condeco auf Anfrage für sämtliche Verluste, Kosten, Gebühren, Schäden und Auslagen, die infolge dieser Konfiszierung entstehen;
 - 4.1.11. das HaaS-Equipment nicht zu unrechtmäßigen Zwecken verwenden; und
 - 4.1.12. das HaaS-Equipment am Ende der Laufzeit oder zum Zeitpunkt einer früheren Beendigung der Vereinbarung an die von Condeco vorgegebene Adresse senden oder, falls erforderlich, Condeco oder Condecos Vertretern zum Zwecke der Demontage des HaaS-Equipment den Zugang zu jeglichen Räumen gewähren, in denen sich das HaaS-Equipment befindet.
- 4.2. Der Kunde bestätigt, dass Condeco keine Verantwortung für jegliche(n) Verlust oder Beschädigung des HaaS-Equipment trägt, der/die aus oder in Zusammenhang mit einer Missachtung, einem Missbrauch oder einer Fehlbedienung des HaaS-Equipment entsteht oder anderweitig durch den Kunden, seine Angestellten, Vertreter, leitenden Angestellten oder Vertragspartner verursacht wird. Der Kunde verpflichtet sich, Condeco auf Anfrage für sämtliche Verluste, Ansprüche, Forderungen, Schäden, Kosten und Auslagen, gleich welcher Art, zu entschädigen.
- 4.3. Im Fall eines Totalschadens in Bezug auf das Haas-Equipment, tauscht Condeco das betroffene HaaS-Equipment aus und ist berechtigt, dem Kunden die Kosten des Austauschs in Rechnung zu stellen.

5. Condecos Verantwortlichkeiten in Bezug auf das HaaS-Equipment

- 5.1. Vorausgesetzt, dass alle fälligen Beträge in Bezug auf die HaaS gemäß den Nutzungsbedingungen gezahlt werden, so stellt Condeco für die Dauer der Laufzeit folgendes zur Verfügung.
- 5.2. Condeco
 - 5.2.1. stellt alle für das HaaS-Equipment relevanten Software-Aktualisierungen und Erweiterungen zur Verfügung;
 - 5.2.2. stellt dem Kunden während der Supportzeiten bezüglich des HaaS-Equipment eine Fernunterstützung zur Verfügung.
- 5.3. Condeco ist verantwortlich für die Feststellung, die Abwicklung und die Behebung von Mängeln am HaaS-Equipment. Dies schließt folgendes ein:
 - 5.3.1. die proaktive Feststellung von Mängeln am HaaS-Equipment, die diesbezügliche Beratung des Kunden und die Behebung;
 - 5.3.2. Fernunterstützung des Kunden bei der Analyse und Behebung von Störungen betreffend das HaaS-Equipment;
 - 5.3.3. zeitnahe Analyse und Behebung sämtlicher Hardware-Störungen per Fernzugriff oder durch Zurverfügungstellung eines Austauschs von HaaS-Equipment. Condeco wird sicherstellen, dass Störungen betreffend das HaaS-Equipment gemäß den im Software-Services-Schedule definierten Support-Reaktionszeiten behandelt werden und den Kunden sowohl über den Fortschritt als auch über die Ergebnisse der Untersuchungen und Aufklärungen jeder Störung betreffend das HaaS-Equipment informieren. Jede Hardware-Störung wird einem der im Software-Services-Schedule aufgeführten Schweregrade zugeordnet;

- 5.3.4. den Support betreffend die für den Betrieb und die Überwachung des HaaS-Equipment verwendete Software (Firmware) per Ferndiagnose;
 - 5.3.5. bei der Einordnung einer Störung betreffend das HaaS-Equipment könnte es bei einem entsprechend fachkundigen ortsansässigen Kunden notwendig werden, dass dieser Bildschirme entfernt, das betroffene Teil bzw. die betroffenen Teile zurücksetzt, ersetzt oder kurzzeitig vom Stromkreislauf trennt oder sonstige lokale Maßnahmen ergreift. Eine Umgehung einer hoch-priorisierten Störung betreffend das HaaS-Equipment könnte eine Versetzung von weniger betroffenen Komponenten des HaaS-Equipment an einen anderen Platz umfassen, um eine vorläufige Lösung zu bieten; und
 - 5.3.6. wenn zweckdienlich, wird Condeco angemessene Anstrengungen unternehmen, um den Standort aufzusuchen, an dem das HaaS-Equipment installiert ist, um gemeldete Störungen betreffend das HaaS-Equipment weiter zu untersuchen, falls sowohl alle ferngeleiteten als auch alle lokalen Maßnahmen ergriffen wurden, durch diese die gemeldete Störung betreffend das HaaS-Equipment jedoch nicht behoben werden konnte. In diesem Fall behält sich Condeco das Recht vor, die vor Ort aufgewendete Zeit, die Reise sowie alle angemessenen angefallenen Auslagen in Rechnung zu stellen. Es erfolgt kein Standortbesuch ohne vorherige Zustimmung des Kunden.
- 5.4. Austausch von HaaS-Equipment
- 5.4.1. Wenn sich herausstellt, dass das HaaS-Equipment ausgefallen ist und eines Austauschs bedarf, wird innerhalb von 48 Stunden ab Feststellung des Ausfalls ein Austauschmodell an den betroffenen Standort versandt.
 - 5.4.2. Der Kunde ist fortwährend für die rechtzeitige Rückgabe des ausgefallenen HaaS-Equipment und das Ausfüllen von Condecos Rückgabeformular verantwortlich.
 - 5.4.3. Der Kunde wird das ausgefallene HaaS-Equipment innerhalb von fünf Arbeitstagen ab Erhalt des Austauschgeräts an das jeweils zuständige Distributionscenter von Condeco zurücksenden und dafür das zur Verfügung gestellte Verpackungsmaterial wiederverwenden. Zudem ist eine Sendungsverfolgung für das zurückgesandte Gerät zur Verfügung zu stellen. Das Versäumnis des Kunden, das HaaS-Equipment zurückzusenden, macht den Kunden zur Erstattung der gesamten Kosten des Austauschs des HaaS-Equipment haftbar.
 - 5.4.4. Bei einem Versäumnis, das ausgefallene HaaS-Equipment innerhalb der vorgeschriebenen Frist zurückzusenden, stellt Condeco dem Kunden die Kosten des Austauschs in der zu diesem Zeitpunkt gültigen Höhe in Rechnung. Der Kunde ist zum Ausgleich der Rechnung innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum verpflichtet.
- 5.5. Ausschlüsse
- Condeco stellt keinen Austausch für Support betreffend das HaaS-Equipment zur Verfügung und übernimmt keinerlei Haftung in Fällen, die durch folgendes verursacht werden:
- 5.5.1. unsachgemäße(r) Nutzung, Betrieb oder Vernachlässigung des HaaS-Equipment;
 - 5.5.2. Versäumnis des Kunden, von Condeco getätigte angemessene Empfehlungen bezüglich Lösungen, Mängel oder Reparaturen zu berücksichtigen;
 - 5.5.3. eine Reparatur, Einstellung, Abänderung oder Modifizierung des HaaS-Equipment durch eine andere Person als Condeco oder ihre autorisierten Vertreter ohne vorherige schriftliche Zustimmung;
 - 5.5.4. die Nutzung des HaaS-Equipment zu einem Zweck, zu dem es nicht konzipiert wurde;
- und Condeco behält sich das Recht vor, zusätzlich zu den Kosten für Screen-Manager-Dienste weitere Gebühren in Rechnung zu stellen, wenn der geleistete Support auf einen der vorstehenden Fehler zurückzuführen ist oder wenn eine Support-Anfrage nicht notwendig war.