Anlage
Service und Garantie
Los 1 – Business-Notebooks (Kauf)

zum EVB-IT-Kaufvertrag Nr. 5136_1/2026

Auftraggeber: Das Saarland, vertreten durch das Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie, vertreten durch das IT-Dienstleistungszentrum, dieses vertreten durch den Leiter, Virchowstraße 7, 66119 Saarbrücken

Bedarfsstelle: **Finanzamt Saarbrücken II, Mecklenburgring 23, 66121 Saarbrücken**

Aktenzeichen / Kennung: O 2152-4#007 2026/059295

Vertragsnummer: 5136_1/2026

Auftragnehmer: [nach Zuschlag zu ergänzen]

Aktenzeichen / Kennung Auftragnehmer: [nach Zuschlag zu ergänzen]

1 Gegenstand und Geltungsbereich

Diese Anlage konkretisiert die vom Auftragnehmer im Rahmen des Kaufvertrags für Los 1 geschuldeten Service-, Garantie- und Supportleistungen für 215 Business-Notebooks einschließlich der jeweils mitgelieferten Netzteile und des für den Betrieb erforderlichen Zubehörs. Die Grundlaufzeit des Vertrags beträgt 60 Monate. Dazu hat der Auftraggeber die Möglichkeit, durch einseitige Erklärung den Vertrag um zwei mal 12 Monate zu verlängern.

2 Gesetzliche Mängelhaftung

Der Auftragnehmer haftet für Sach- und Rechtsmängel der gelieferten Business-Notebooks nach Maßgabe des Kaufvertrags, der einbezogenen EVB-IT Kauf-AGB und der gesetzlichen Vorschriften. Die gesetzlichen Mängelansprüche des Auftraggebers richten sich gegen den Auftragnehmer als Verkäufer und bestehen unabhängig von der nachfolgend geregelten zusätzlichen Garantie und den Serviceleistungen. Eine von den gesetzlichen Vorschriften oder den einbezogenen EVB-IT Kauf-AGB abweichende Verjährungsfrist für gesetzliche Mängelansprüche wird durch diese Anlage nicht vereinbart. Der Auftragnehmer darf den Auftraggeber zur Wahrnehmung dieser Ansprüche nicht ausschließlich auf den Gerätehersteller oder einen Servicepartner verweisen.

3 Zusätzliche Garantie

Zusätzlich zur gesetzlichen Mängelhaftung übernimmt der Auftragnehmer für jedes gelieferte Notebook einschließlich Netzteil und betriebsnotwendiger, mitgelieferter Komponenten eine Garantie für die Dauer von 60 Monaten ab Abnahme des jeweiligen Geräts. Die Garantie umfasst insbesondere die Beseitigung von Material-, Herstellungs- und Funktionsmängeln sowie die erforderliche Reparatur oder den Austausch defekter Geräte, Komponenten und Netzteile. Akkus und sonstige fest eingebaute Komponenten sind umfasst, soweit der Funktionsverlust über die übliche nutzungsbedingte Abnutzung hinausgeht. Die Garantieleistung wird durch den Gerätehersteller oder einen vom Hersteller autorisierten und zertifizierten

Servicepartner erbracht. Der Auftragnehmer bleibt gegenüber dem Auftraggeber für die ordnungsgemäße Organisation und Abwicklung der Garantie verantwortlich. Die Garantiebedingungen dürfen die in dieser Anlage vereinbarten Rechte nicht beschränken. Die Inanspruchnahme der Garantie lässt die gesetzlichen Mängelansprüche des Auftraggebers gegen den Auftragnehmer unberührt. Der Auftraggeber ist berechtigt, seine Ansprüche nach seiner Wahl gegenüber dem Auftragnehmer oder im Rahmen der Garantie gegenüber der hierfür benannten Servicestelle geltend zu machen. Eine gesonderte Registrierung oder kostenpflichtige Aktivierung durch den Auftraggeber darf nicht erforderlich sein. Der Garantiezeitraum ist für jedes Gerät anhand seiner Seriennummer nachweisbar; bei einem Austauschgerät besteht mindestens die verbleibende Garantiezeit des ursprünglichen Geräts fort.

4 Serviceabwicklung für Mängel- und Garantiefälle

Die in dieser Anlage geregelten Service-Level gelten sowohl für die Bearbeitung gesetzlicher Mängelansprüche als auch für die Abwicklung von Garantiefällen. Der Service wird als Vor-Ort-Service am Aufstellungsort des jeweiligen Geräts im Inland erbracht. Die Reaktionszeit beträgt höchstens einen Arbeitstag (Next Business Day) nach Eingang der Störungsmeldung. Arbeitstage sind Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Leistungsort. Als Reaktion gilt spätestens der Erstantritt eines Technikers vor Ort oder die Behebung des Fehlers, sofern diese ohne Vor-Ort-Einsatz möglich ist.

5 Störungsmeldungen

Der Auftragnehmer benennt dem Auftraggeber spätestens bei Lieferung eine zentrale Servicestelle sowie die erforderlichen Kontaktdaten. Garantie- und Mängelmeldungen müssen mindestens telefonisch und per E-Mail oder über ein Ticketsystem möglich sein. Der Auftragnehmer bestätigt den Eingang jeder Meldung und teilt eine Ticketnummer mit.

6 Reparatur und Austausch

Die Reparatur erfolgt ohne Ausnahme vor Ort. Ist eine Reparatur vor Ort nicht möglich, ist ein gleichwertiges Ersatzgerät zur Verfügung zu stellen. Die Reparatur oder die Bereitstellung des Ersatzgeräts hat ohne gesonderte Berechnung zu erfolgen. Bei der Reparatur oder der Rücknahme eines Geräts sind auf dem Gerät gespeicherte Daten nach den Vorgaben des Auftraggebers und den geltenden datenschutzrechtlichen Anforderungen zu behandeln. Eine Datenlöschung, Datenträgervernichtung oder Weitergabe von Zugangsdaten darf nur nach vorheriger Freigabe des Auftraggebers erfolgen. Die Durchführung der Reparatur oder Rückgabe darf nicht von der Herausgabe personenbezogener Daten, Passwörter oder interner Zugangsdaten abhängig gemacht werden.

Die Reparatur oder die Bereitstellung des Ersatzgeräts ist unverzüglich, spätestens innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Eingang der Störungsmeldung, abzuschließen. Ist dies innerhalb dieser Frist nicht möglich, hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber bis zur Wiederherstellung der Gebrauchstauglichkeit kostenfrei ein technisch gleichwertiges und kompatibles Leih- oder Austauschgerät bereitzustellen. Die Frist zur Reparatur oder zum Austausch lässt die gesetzlichen Rechte des Auftraggebers unberührt.

7 Ersatzteile und Verfügbarkeit

Der Auftragnehmer stellt die zur Erbringung der Garantie- und Serviceleistungen erforderlichen Ersatzteile und Austauschgeräte bereit. Bei Auslauf eines angebotenen Modells sind gleich- oder höherwertige, kompatible Geräte einzusetzen. Die Nachlieferung von bis zu 20 % des benannten Bedarfs an technisch identischen Geräten zu gleichen Konditionen bleibt gemäß Leistungsbeschreibung gewährleistet. Für ein

Austauschgerät gilt mindestens die verbleibende Garantie- und Servicezeit des ursprünglich gelieferten Geräts; der Austausch und die zugehörige Gerätenummer sind zu dokumentieren.

8 Kosten

Die in dieser Anlage geschuldeten Garantie- und Serviceleistungen sind mit den im Kaufvertrag und im Preisblatt hierfür ausgewiesenen Vergütungen abgegolten. Nicht im Kaufvertrag oder Preisblatt ausgewiesene Zusatzkosten werden nicht vergütet.

9 Dokumentation

Der Auftragnehmer dokumentiert auf Anforderung des Auftraggebers die erbrachten Serviceleistungen. Die Dokumentation enthält mindestens Gerätenummer, Ticketnummer, Eingang der Störungsmeldung, Fehlerbeschreibung, Beginn und Ende der Leistung sowie die getroffene Maßnahme.