Allgemeine Geschäfts- und Servicebedingungen
LückerServices e.K.
– nachfolgend Auftragnehmer genannt –
Version 1 2021

1. Allgemeines, Geltungsbereich

Die nachstehenden Bedingungen gelten für alle Angebote, Lieferungen und Leistungen aus Kauf-, Werk- oder Dienstvertrag und anderen Verträgen einschließlich solcher aus künftigen Geschäftsabschlüssen und Dauerschuldverhältnissen. Andere Bedingungen werden nur Bestandteil, wenn der Auftragnehmer ihrer Geltung schriftlich zugestimmt hat. Dies gilt auch, wenn der Auftragnehmer seine Leistungen in Kenntnis entgegenstehender Bedingungen vorbehaltlos erbringt.

2. Angebote, Auftragsbestätigung

Angebote sind, wenn nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist, freibleibend. Nachträgliche Änderungen auf Veranlassung des Auftraggebers werden dem Auftraggeber berechnet.

Sämtliche Vereinbarungen zwischen den Parteien sind schriftlich niederzulegen. Abweichende Bestätigungen gelten als neue Angebote, wobei alle Ergänzungen, Änderungen und Nebenabreden zu den bereits erteilten Aufträgen sowie etwaige Zusicherungen führen erst nach schriftlicher Bestätigung durch den Auftragnehmer zum Vertragsabschluss.

3. Preise und Zahlungen

3.1 Sämtliche Preise verstehen sich als Nettopreise ausschließlich Verpackung ab Betriebssitz des Auftragnehmers. Die Mehrwertsteuer ist in dem angegebenen Preis nicht eingeschlossen, sie wird in gesetzlicher Höhe vom Tag der Rechnungsstellung in der Rechnung gesondert ausgewiesen.

3.2 Falls über die Vergütung der Leistungen des Auftragnehmers im Voraus keine Vereinbarung getroffen wurde, gelten die jeweils aktuellen Vergütungs- und Stundensätze des Auftragnehmers. Dies gilt insbesondere für während der Durchführung des Auftrages zusätzlich vereinbarte Leistungen sowie solche Leistungen, die zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zusätzlich notwendig werden.

3.3 Bei Dauerschuldverhältnissen ist der Auftragnehmer berechtigt, Verhandlungen über eine Preisanpassung zu verlangen. Dies gilt insbesondere, bei Veränderungen von

Preisen des benötigten Materials oder
Lohn-, Lohnnebenkosten
gesetzlichen oder tariflichen Regelungen
Mehrwertsteuer

3.4 Sämtliche Zahlungen sind nach Erhalt der Rechnungen ohne jeden Abzug fällig. Der Auftraggeber kommt ohne weitere Erklärung des Auftragnehmers 7 Tage nach dem Fälligkeitstag in Verzug, soweit der Rechnungsbetrag nicht innerhalb dieser Frist auf einem Konto des Auftragnehmers eingeht.

4. Kostenvoranschläge und Kostenschätzungen

4.1 Verlangt der Auftraggeber einen Kostenvoranschlag, wird der Auftragnehmer die Sache untersuchen und sodann einen Kostenvoranschlag unterbreiten. Die Kosten dieser Untersuchung sind vom Auftraggeber zu tragen. Die Kosten der Prüfung werden nach Aufwand berechnet und im Rahmen eines etwaigen Reparatur- bzw. Wartungsauftrages nur verrechnet, wenn dies ausdrücklich vorher vereinbart wurde.

4.2 Wird eine Dienstleistung nach Aufwand abgerechnet und hat der Auftragnehmer einen schriftlichen Kostenvoranschlag des voraussichtlichen Aufwandes abgegeben, ist er verpflichtet, dem Auftraggeber unverzüglich Mitteilung zu machen und die Arbeiten vorläufig einzustellen, wenn absehbar ist, dass der veranschlagte Aufwand um voraussichtlich mehr als 15% überschritten wird. Der Auftraggeber hat dann das Recht, zu entscheiden, ob er die Arbeiten fortsetzen lässt. Grundlage ist dann ein neuer Kostenvoranschlag, wobei der Auftraggeber unter diesen Umständen auch nach seiner Wahl den Auftrag kündigen kann. Er hat dem Auftragnehmer in diesem Fall den erbrachten Aufwand zu vergüten und erhält sämtliche Arbeitsergebnisse, die bis dahin erstellt worden sind.

4.3 Gibt der Auftragnehmer lediglich eine unverbindliche Kostenschätzung ab, ist diese kostenlos. Hierbei handelt es sich lediglich um eine überschlägige Kalkulation. Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr für die Einhaltung. Die Abrechnung des auf Basis der Kostenschätzung entstandenen Auftrages erfolgt in jedem Fall nach tatsächlichem Aufwand.

5. Nebenkosten

Nebenkosten und Auslagen, insbesondere für Rüstkosten, Reisen, Übernachtungen, Postgebühren, Versicherungsprämien usw. werden zusätzlich nach Aufwand abgerechnet.

6. Lieferung

6.1 Termine sind nur dann verbindlich, wenn sie vom Auftragnehmer ausdrücklich schriftlich als verbindlich bestätigt worden sind. Die Frist ist eingehalten, wenn bis zu ihrem Ablauf die Ware das Auslieferungslager des Auftragnehmers verlassen hat oder er dem Kunden seine Leistungsbereitschaft mitgeteilt hat. Unvorhergesehene Umstände und Ereignisse wie zum Beispiel höhere Gewalt, staatliche Maßnahmen, Nichterteilung behördlicher Genehmigungen, Arbeitskämpfe jeder Art, Sabotage, Rohstoffmangel, unverschuldet verspätete Materialanlieferung, Krieg, Aufruhe usw. führen zu einer entsprechenden Verschiebung des Liefertermins und zwar auch dann, wenn sie während eines bereits bestehenden Verzuges auf getreten sind. Die Geltung vereinbarter Liefer- und Fertigstellungstermine setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung sämtlicher Mitwirkungspflichten des Auftraggebers (gem. Ziff. 13) voraus.
Sämtliche Liefer- und Fertigstellungstermine verlieren durch eine spätere Abänderung des Vertrages ihre Gültigkeit.

6.2 Überschreitet der Auftragnehmer einen als verbindlich zugesagten Liefertermin und ist dem Auftraggeber ein weiteres Abwarten nicht zumutbar, kann der Auftraggeber nach Eintritt des Verzuges, Abmahnung und Setzen einer angemessenen Nachfrist weitergehende Rechte geltend machen. Für diesen Fall ist jedoch ein Schadensersatzanspruch des Auftraggebers ausgeschlossen, es sei denn, der Verzug ist auf vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten des Auftragnehmers oder eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zurückzuführen.

Befindet sich der Auftraggeber in Annahmeverzug, so geht die Gefahr des Untergangs auf diesen über und der Auftragnehmer ist berechtigt, nach Ablauf einer vom Auftragnehmer zu setzenden Nachfrist die Erfüllung des Vertrages abzulehnen und Schadensersatz zu verlangen. Darüber hinaus kann der Auftragnehmer über die Ware anderweitig verfügen und den Auftraggeber in einer neuen angemessenen Frist beliefern.

6.3 Versendet der Auftragnehmer auf Wunsch des Auftraggebers den Vertragsgegenstand, erfolgt dies auf Rechnung und Gefahr des Auftraggebers. Bei allen Lieferungen geht die Gefahr des Untergangs der Ware bei Übergabe an den Spediteur, den Frachtführer oder die sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Personen auf den Auftraggeber über. Bruchversicherung wird nur auf Wunsch des Auftraggebers und gegen Berechnung der Versicherungsgebühr abgeschlossen. Falls nichts anderes vereinbart, werden die Lieferungen unversichert versandt.

7. Eigentumsvorbehalt

7.1 Sämtliche Gegenstände bleiben auch nach Lieferung bis zum Ausgleich sämtlicher dem Auftragnehmer zustehenden Forderungen Eigentum des Auftragnehmers.

7.2 Der Auftraggeber ist bis zur vollständigen Leistung gem. 7.1. nicht berechtigt, die gelieferten Gegenstände zu veräußern, zu verschenken, zu verpfänden oder zur Sicherheit zu übereignen.

Während der Dauer des Eigentumsvorbehaltes ist der Auftraggeber zum Besitz und Gebrauch des Gegenstandes berechtigt, solange er seinen Verpflichtungen aus dem Eigentumsvorbehalt nachkommt. Kommt der Auftraggeber in Zahlungsverzug oder kommt er seinen Verpflichtungen aus dem Eigentumsvorbehalt nicht nach und hat der Auftragnehmer deshalb den Rücktritt erklärt, kann dieser den Leistungsgegenstand vom Auftraggeber herausverlangen und nach Androhung mit angemessener Frist unter Verrechnung des Kaufpreises durch freihändigen Verkauf bestmöglich verwerten. Sämtliche Kosten zur Rücknahme und der Ver-

wertung trägt der Auftraggeber.

Der Auftragnehmer ist jederzeit berechtigt, die Verkaufsunterlagen des Auftraggebers zu prüfen und dessen Abnehmer von der Abtretung zu informieren. Ist die Forderung des Auftraggebers auf ein Kontokorrent aufgenommen worden, tritt der Auftraggeber hiermit bereits seine Forderung aus dem Kontokorrent gegenüber seinem Abnehmer an den Auftragnehmer ab. Die Abtretung erfolgt in Höhe des Betrages, den der Auftragnehmer dem Auftraggeber für die weiterveräußerte Vorbehaltsware berechnet hatte. Im Falle einer Pfändung der Ware beim Auftraggeber ist der Auftragnehmer sofort unter Übersendung einer Abschrift des Zwangsvollstreckungsprotokolls und einer eidesstattlichen Versicherung darüber zu unterrichten, dass es sich bei der gepfändeten Ware um die vom Auftragnehmer gelieferte und unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware handelt. Übersteigt der Wert der Sicherheiten gemäß den vorstehenden Absätzen dieser Ziffer den Betrag der hierdurch gesicherten noch offenen Forderung nach Abzug der Sicherungskosten auf absehbare Dauer um mehr als 20 %, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Auftragnehmer insoweit die Freigabe von Sicherheiten zu verlangen, als die Überschreitung vorliegt.

8.Besondere Bestimmungen für Wartungs- und Reparaturarbeiten

8.1 Führt der Auftragnehmer Wartungs- oder Reparaturarbeiten durch, erfolgen diese ausschließlich zu den jeweiligen Bedingungen und ergänzend zu diesen Allgemeinen Geschäfts- und Servicebedingungen.

8.2 Wartungs- und Reparaturtätigkeiten sind Dienstleistungen. Die Preise richten sich nach der jeweils gültigen Dienstleistungspreisliste des Auftragnehmers. Rüst- und Fahrtkosten, Ersatz- und Verschleißteile, Verbrauchsmaterial und ähnliches werden entsprechend der jeweiligen Preislisten des Auftragnehmers zusätzlich berechnet.

8.3 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Subunternehmer zur Verrichtung der beauftragten Arbeiten unter Berücksichtigung der Ziffer 19 einzusetzen.

9. Besondere Bedingungen für die Erbringung von Support-Dienstleistungen

9.1 Inhalt der Leistungspflichten des Auftragnehmers ist grundsätzlich nur die Untersuchung der gemeldeten Supportfälle und – soweit möglich – die Erteilung von Hinweisen zur Störungsbeseitigung. Eine Hotline oder eine sonstige Supportleistung kann nur die Möglichkeit einer Fehlerdiagnose schaffen, aber nicht garantieren, dass die Störung tatsächlich beseitigt werden kann. Ein Erfolg im Sinne einer Störungsbeseitigung wird daher nicht geschuldet.

9.2 Die fachliche Entscheidung darüber, wie der Supportfall bearbeitet wird (bspw. telefonische Beratung, Einspielung von Patches, Bereitstellung einer Umgehungslösung, Fernwartung oder Vor-Ort-Service), obliegt einzig und allein dem Auftragnehmer, auch wenn der Auftraggeber Kostenpauschalen vereinbart hat. Verweigert der Auftraggeber die vom Auftragnehmer gewählte Art der Bearbeitung des Supportfalles, so entfällt die Leistungspflicht des Auftragnehmers.

9.3 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Subunternehmer zur Verrichtung der beauftragten Arbeiten unter Berücksichtigung der Ziffer 19 einzusetzen.

10. Abnahme

Die Leistungen des Auftragnehmers sind vom Auftraggeber nach Fertigstellung abzunehmen. Dies gilt auch für in sich abgeschlossene Teilleistungen.

10.1 Die Abnahme der im Auftrag genannten Leistungen durch den Auftraggeber erfolgt in den Geschäftsräumen des Auftragnehmers, sofern nichts anderes vereinbart ist. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber nach seiner Wahl fernmündlich, per E-Mail oder schriftlich Meldung davon machen, dass die beauftragte Leistung zur Abnahme bereitsteht. Der Auftraggeber kommt mit der Abnahme in Verzug, wenn er nicht innerhalb von einer Woche nach Eingang der Meldung bzw. Zugang der Rechnung des Auftragnehmers den Auftragsgegenstand beim Auftragnehmer abholt und dabei abnimmt.

10.2 Der Auftraggeber wird unverzüglich nach Mitteilung von der Abnahmebereitschaft durch den Auftragnehmer die Abnahmeprüfung vornehmen und die Übereinstimmung mit den technischen Spezifikationen überprüfen.

10.3 Die Abnahme von Vor-Ort Dienstleistungen erfolgt durch Unterzeichnung der Serviceberichte. Etwaige Prüfungen haben unverzüglich und in Anwesenheit eines Mitarbeiters des Auftragnehmers zu erfolgen, etwaige Mängel sind im Servicebericht zu vermerken. Die Abnahmezeit gilt als Leistung und wird nach der aktuellen Preisliste des Auftragnehmers nach Aufwand abgerechnet.

10.4 Entspricht die Leistung des Auftragnehmers den technischen Spezifikationen und etwaigen ausdrücklich zwischen den Vertragspartnern vereinbarten Änderungs- und Zusatzwünschen, hat der Auftraggeber die Abnahme unverzüglich vorzunehmen und schriftlich zu erklären.

10.5 Erklärt der Auftraggeber sechs Wochen nach Abschluss der Installation durch den Auftragnehmer die Abnahme nicht und hat er keine wesentlichen Mängel gemeldet, gilt die Leistung ebenfalls als abgenommen.

10.6 Die Abnahme erfolgt auch dadurch, dass der Auftraggeber die Leistung in Gebrauch nimmt ohne zu erklären, dass der Gebrauch erheblich herabgesetzt sei.

10.7 Treten während der Prüfung durch den Auftraggeber Mängel auf, werden diese im Abnahmeprotokoll vermerkt. Der Auftragnehmer wird diese Mängel in angemessener Frist beseitigen und die Sache sodann erneut zur Abnahme vorstellen.

11. Gewährleistung / Sachmängel

Die Geltendmachung offensichtlicher Mängel nach Abnahme ist ausgeschlossen. Im Übrigen leistet der Auftragnehmer Gewähr wie folgt:

11.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die gelieferte Ware sofort nach Ablieferung auf Mängel zu untersuchen und bestehende Mängel unverzüglich (längstens bis zum übernächsten auf die Ablieferung folgenden Werktag) schriftlich mitzuteilen. Mängel, die verspätet, also entgegen der vorstehenden Pflicht, gerügt wurden, sind von der Gewährleistung ausgeschlossen. Bei zumutbarer Prüfung objektiv nicht erkennbarer Mängel, sind diese vom Auftraggeber unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitzuteilen. Mängelrügen werden als solche nur dann anerkannt, wenn sie dem Auftragnehmer schriftlich mitgeteilt wurden -auch dann, wenn sie gegenüber Außendienstmitarbeitern, Transporteuren oder Dritten geltend gemacht werden.

11.2 Rechtzeitig beanstandete Mängel verpflichten den Auftragnehmer zur Nachbesserung oder Neulieferung der mangelbehafteten Teile. Ist der Auftragnehmer zur Nacherfüllung verpflichtet, kann er diese nach eigener Wahl durch Beseitigung des Mangels oder Neulieferung beseitigen.

Die im Falle eines Mangels ggfls. erforderliche Rücksendung der Ware an den Auftragnehmer kann nur mit dem vorherigen Einverständnis des Auftragnehmers erfolgen. Rücksendungen, die ohne das vorherige Einverständnis des Auftragnehmers erfolgen, werden vom Auftragnehmer nicht angenommen. In diesem Fall trägt der Auftraggeber die Kosten der sich aus der Annahmeverweigerung ergebenden Rücksendung.

11.3 Für den Fall, dass aufgrund einer berechtigten Mängelrüge eine Nachbesserung oder Ersatzlieferung erfolgt, gelten die Bestimmungen über die Lieferzeit entsprechend.

11.4 Die Gewährleistungsfrist beträgt für neu hergestellte Sachen 12 Monate und beginnt mit dem Übergang der Gefahr auf den Auftraggeber. Für gebrauchte Gegenstände entfällt eine Gewährleistung.

Innerhalb der Gewährleistungsfrist behebt der Auftragnehmer kostenlos tatsächliche Mängel, die der Auftraggeber in nachvollziehbarer Form schriftlich mitgeteilt hat. Die Beseitigung des Mangels erfolgt nach Wahl des Auftragnehmers durch Beseitigung des Fehlers, Umgehung des Fehlers oder Lieferung eines anderen Gegenstandes (Nacherfüllung). Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer diejenigen Gebrauchsvorteile, die er bis zur Lieferung eines Austauschgegenstandes aus der mangelhaften Sache gezogen hat, als Nutzungsentschädigung gemäß den gesetzlichen Regeln zu ersetzen. Schlägt eine Nacherfüllung fehl, so kann der Auftraggeber dem Auftragnehmer schriftlich eine letzte Frist von mindestens 4 Wochen setzen, innerhalb der der Auftragnehmer seinen Verpflichtungen nachzukommen hat. Nach erfolglosem Ablauf dieser Frist kann der Auftraggeber nach seiner Wahl Minderung des Preises verlangen, vom Vertrag zurücktreten und bei Vorliegen von vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verschulden vom Auftragnehmer Schadensersatz verlangen.

11.5 Weitere Ansprüche des Auftraggebers gegen den Auftragnehmer sind ausgeschlossen, insbesondere Ansprüche auf Ersatz von Schäden, die nicht an dem Vertragsgegenstand selbst entstanden sind. Das gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit gehaftet wird.

11.6 Für Sachmängel, die durch ungeeignete oder unsachgemäße Verwendung oder fehlerhafte Montage durch den Auftraggeber oder Dritte, übliche Abnutzung, fehlerhafte oder nachlässige Behandlung entstehen, steht der Auftragnehmer ebenso wenig ein, wie für Folgen unsachgemäßer und ohne Einwilligung des Auftragnehmers vorgenommenen Änderungen des Auftraggebers oder Dritter. Gleiches gilt

für Mängel, die den Wert oder die Tauglichkeit der Ware nur unerheblich mindern. Kann nach Überprüfung der vom Auftraggeber gemeldete Mangel nicht festgestellt werden, trägt der Auftraggeber die Kosten der Untersuchung, es sei denn, er hätte auch bei pflichtgemäßer Untersuchung des Fehlers, z.B. durch vorherige Einsicht in ein Handbuch, diesen nicht vermeiden können.

11.7 Bei Bestehen von Mängeln wird der Auftragnehmer den beanstandeten Vertragsgegenstand nach Wahl des Auftragnehmers am Sitz des Auftragnehmers oder am Sitz des Auftraggebers reparieren. Liegt ein Mangel vor, der nur vor Ort beim Auftraggeber repariert werden kann, trägt der Auftragnehmer die dadurch entstehenden Kosten nur bis zu dem Ort, an dem die Sache bei vertragsgemäßer Nutzung eingesetzt werden sollte. Ist nichts vereinbart, schuldet der Auftragnehmer allenfalls die Reparatur am Sitz des Auftraggebers. Mehrkosten, die daraus folgen, dass der Auftraggeber die Sache an einen anderen Ort als den ursprünglich vorgesehenen Aufstellungsort oder seinen Sitz verbracht hat, trägt der Auftraggeber.

11.8 Die Beweislast für das Vorliegen eines Mangels trägt der Auftraggeber.

11.9 Die Beseitigung vom Auftraggeber festgestellter Mängel obliegt einzig dem Auftragnehmer. Kosten für vom Auftraggeber mit der Mängelbeseitigung beauftragter Dritter gehen allein zu Lasten des Auftraggebers. Eine Übernahme dieser Kosten durch den Auftragnehmer ist ausgeschlossen.

11.10 Sofern nicht anders vereinbart stellen Garantien ein Leistungsversprechen dar, die vom jeweiligen Hersteller an den Auftraggeber gegeben werden. Sie begründen daher für den Auftragnehmer keinerlei Verpflichtung. Der Auftraggeber ist daher selbst verpflichtet, auf seine Kosten die Voraussetzungen für die Wahrnehmung der Ansprüche aus solchen Garantien zu überprüfen und durchzusetzen. Der Auftragnehmer erklärt sich jedoch bereit, notwendige Maßnahmen im Auftrag und für Rechnung des Auftraggebers durchzuführen.

Der Auftragnehmer hat Sachmängel der Lieferung, die er von Dritten bezieht und unverändert an den Auftraggeber weiterliefert, nicht zu vertreten. Er ist berechtigt vom Vertrag zurückzutreten, soweit er trotz des vorherigen Abschlusses eines entsprechenden Kaufvertrages seinerzeit den Liefergegenstand nicht erhält; die Verantwortlichkeit bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit bleibt hiervon unberührt. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich über die nicht rechtzeitige Verfügbarkeit des Liefergegenstandes informieren und, wenn er zurücktreten will, das Rücktrittsrecht unverzüglich ausüben; eine u. U. bereits erhaltene -entsprechende- Gegenleistung wird er unverzüglich erstatten.

11.11 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Subunternehmer zur Verrichtung der beauftragten Arbeiten unter Berücksichtigung der Ziffer 19 einzusetzen.

12. Software

Ist Gegenstand des Vertrages die Überlassung von Software, gilt folgendes:

12.1 Ist Gegenstand der Leistung des Auftragnehmers die Lieferung von fremder Software, so obliegt es dem Auftraggeber, sich über die Lizenzbestimmungen des Herstellers zu informieren. Diese Lizenzbestimmungen werden ebenfalls Bestandteil des Vertrages.

12.2 Software beigefügte Dokumentationen, insbesondere von Drittanbietern, werden in der Weise ausgeliefert, wie sie vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden. Das kann auch eine Auslieferung in einer Fremdsprache bedeuten. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, Dokumentationen über Programme von Fremdherstellern in die deutsche Sprache zu übersetzen.

13.Mitwirkungspflichten

Eine wesentliche Voraussetzung für die Erstellung der vereinbarten Leistungen durch den Auftragnehmer ist die Mitwirkung des Auftraggebers. Der Auftraggeber hat daher insbesondere sämtliche Fragen der Mitarbeiter des Auftragnehmers über die tatsächlichen und rechtlichen Verhältnisse innerhalb des Unternehmens vollständig, zutreffend und kurzfristig zu beantworten, soweit es für die Durchführung dieses Vertrages darauf ankommt. Das gilt auch für Fragen bezüglich der technischen Voraussetzungen und der Rationalisierungs- und Investitionsbereitschaft. Der Auftragnehmer wird nur solche Fragen stellen, deren Beantwortung von Bedeutung für die Vertragsdurchführung sein können.

Insbesondere ist der Auftraggeber verpflichtet

-auch ungefragt Auskünfte über solche Umstände zu erteilen, die von Bedeutung für die Vertragsdurchführung sein können;

-dem Auftragnehmer verantwortliche Mitarbeiter zu benennen, die als Ansprechpartner im Hause des Auftraggebers zur Verfügung stehen und entscheidungsbefugt sind, was die Durchführung dieses Vertrages angeht;

-rechtzeitig vor Beginn der Tätigkeiten des Auftragnehmers sicherzustellen, dass die aufgezeichneten Daten im Falle einer Vernichtung oder Verfälschung mit vertretbarem Aufwand auf maschinell lesbaren Datenträgern rekonstruiert werden können (Datensicherung). Ist dies nicht der Fall, ist der Auftraggeber verpflichtet, den Mitarbeitern des Auftragnehmers vor Aufnahme der Arbeiten davon Mitteilung zu machen. Der Auftragnehmer wird sodann die für die Datensicherung notwendigen Arbeiten aufgrund gesonderten Dienstleistungsauftrages des Auftraggebers durchführen und gesondert berechnen. Die Haftung für die Datensicherung erfolgt in jedem Fall gemäß Ziffer 14. dieser Allgemeinen Geschäfts- und Servicebedingungen.

Supportfälle sind dem Auftragnehmer vom Auftraggeber unter Nennung des Namens, der Telefonnummer und der Kontaktadresse inkl. E-Mailadresse unverzüglich der zuständigen Abteilung des Auftragnehmers zu melden. Darüber hinaus hat der Auftraggeber die genauen Umstände des Supportfalls sowie die ggf. von der Software abgesetzten Störungsmeldungen und des weiteren (sofern vom Auftraggeber bereits durchgeführt) die Einzelheiten und Ergebnisse von Tests hinsichtlich der Störung mündlich im Dialog mit einem Mitarbeiter des Auftragnehmers und – sofern vom Auftragnehmer verlangt – schriftlich mitzuteilen. Der Auftraggeber wird Nachfragen zum jeweiligen Supportfall umgehend beantworten und zur Verfügung gestellte Diagnose-Tools auf Anweisung einspielen.

Die für die Durchführung der Servicearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefon- und Internetverbindung und Datenübertragungsleitungen hält der Auftraggeber funktionsbereit und stellt sie kostenlos zur Verfügung, ebenso gewährt er bei Bedarf Zugang zu den Systemen.

13.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, verfügbare Programmverbesserungen und Updates unverzüglich aufzuspielen. Es wird der Support nur für die Software geschuldet, die auf dem neuesten Stand ist.

13.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, eine aktuelle Software gegen Computerviren und Malware einzusetzen und deren Funktion zu überprüfen.

13.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet sämtliche Mindestanforderung der eingesetzten Produkte einzuhalten. Für Hard- und Software, die nicht den Mindestanforderungen entspricht, wird kein Support geschuldet.

13.4 Verletzt der Auftraggeber diese Mitwirkungspflicht und entsteht dem Auftragnehmer hierdurch ein zusätzlicher Aufwand, hat der Auftraggeber diesen zusätzlichen Aufwand zu ersetzen. Grundlage der Berechnung dieses Zusatzaufwandes sind die jeweils gültigen Preislisten des Auftragnehmers. Dies gilt auch wenn ein Festpreis vereinbart wurde.

14. Datensicherung

Der Auftraggeber ist verpflichtet, regelmäßig Datensicherungen durchzuführen. Insbesondere ist vor jedem Einspielen eines Updates eine Datensicherung durchzuführen. Die Datensicherung gehört ausdrücklich nicht zum Umfang der vertraglichen Verpflichtungen des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer ist daher nicht verpflichtet, die Möglichkeit eines völligen Datenverlust aller Daten auf den Festplatten (sowie auch der gespiegelten Daten) zu prüfen, den Auftraggeber darauf hinzuweisen, sich kundig zu machen über den Zustand des Systems (u. a. Spiegel-Festplatte) oder darauf hinzuwirken, dass eine (rückspielbare) komplette Systemsicherung vorliegt.

Der Auftraggeber ist darauf hingewiesen worden, dass es vorkommen kann, dass eine Datensicherungssoftware eine gelungene Datensicherung anzeigt, obwohl eine solche nicht erfolgt ist; eine sichere Kenntnis, ob eine Datensicherung erfolgreich war, bekommt man somit nur durch eine Rücksicherung der Daten von Datensicherungsmedium auf ein anderes Medium. Eine regelmäßige Durchführung wird dem Auftraggeber daher empfohlen.

15. Haftungsbeschränkung

Unbeschadet der Bestimmungen über die Gewährleistung gilt in den Fällen einer Pflichtverletzung des Auftragnehmers folgendes:

Der Auftragnehmer haftet für seine Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen auf Schadenersatz höhenmäßig unbegrenzt auch für leichte Fahrlässigkeit bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit

von Personen.

Darüber hinaus haftet der Auftragnehmer nur in folgendem Umfang:

15.1 Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer zur Beseitigung der Pflichtverletzung eine angemessene Nacherfüllungsfrist zu gewähren, die drei Wochen nicht unterschreiten darf. Erst nach erfolglosem Ablauf der Nacherfüllungsfrist kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten und/oder Schadensersatz verlangen.

15.2 Liegen die vorgenannten Voraussetzungen nicht vor, haftet der Auftragnehmer – gleich aus welchem Rechtsgrund – nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht (sog. „Kardinalpflicht") schuldhaft verletzt wird. Als „Kardinalpflichten" gelten solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. Bei Verletzung dieser Pflichten ist die Haftung des Auftragnehmers auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, jedenfalls aber wie folgt beschränkt: Je Schadensereignis (einzelne oder sachlich zusammengehörende, vom Aufragnehmer zu vertretende, schadensursächliche Pflichtverletzungen) auf maximal 5.000 Euro (in Worten: fünftausend). Für die Gesamtheit aller Schadenereignisse pro Vertragsjahr ist die Haftung maximal dem doppelten Einzelbetrag beschränkt.

15.3 Ungeachtet der Beschränkungen gem. Ziff. 15.2. wird die Haftung für Datenverlust darüber hinaus auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei täglicher und gefahrentsprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

In jedem Fall ist die Ersatzpflicht auf die vorhersehbaren Schäden begrenzt.

15.4 Die Haftung für Folgeschäden ist ausgeschlossen.

15.5 Der Auftragnehmer übernimmt im Rahmen einer etwaigen Auftragsdatenverarbeitung keine Haftung für den Verlust der vom Auftraggeber übersandten Daten. Das betrifft auch den Versand selbst.

15.6 Die Haftung des Auftragnehmers wegen Arglist und etwaige Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

15.7 Ist der Auftraggeber für Umstände, die ihn zur Kündigung des Vertrags berechtigen würden, allein oder überwiegend allein verantwortlich oder ist der zur Kündigung berechtigende Umstand während des Annahmeverzuges des Auftraggebers eingetreten, ist die Kündigung ausgeschlossen.

15.8 Der Auftraggeber hat sich ein Mitverschulden anrechnen zu lassen, z. B. die unzureichende Erbringung von Mitwirkungsleistungen (z. B. auch unzureichende Fehlermeldungen, Organisationsfehler oder unzureichende Datensicherung). Der Auftragnehmer haftet für die Wiederbeschaffung von Daten nur, soweit der Auftraggeber die üblichen und angemessenen Vorkehrungen zur Datensicherung getroffen und dabei sichergestellt hat, dass die Daten und Programme, die in maschinenlesbarer Form vorliegen, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Insbesondere ist der Auftraggeber verpflichtet, vor jeder der vorgenannten Arbeiten eine Datensicherung gem. Ziff. 14 durchzuführen und das erfolgreiche Gelingen dieser Datensicherung zu überprüfen. Hat der Auftraggeber dies nicht getan, ist er verpflichtet, dem Mitarbeiter des Auftragnehmers dies vor Beginn etwaiger Arbeiten mitzuteilen. Sollen die Mitarbeiter des Auftragnehmers die Datensicherung durchführen und das Gelingen überprüfen, trägt die Kosten dafür der Auftraggeber. Die Kosten berechnen sich nach der jeweils gültigen Preisliste des Auftragnehmers.

16. Datengeheimnis

Der Auftragnehmer erbringt Leistungen für den Auftraggeber ausschließlich im Rahmen der in diesem Vertrag geschlossenen Vereinbarungen und nach Weisungen des Auftraggebers. Der Auftragnehmer verwendet etwaige zur Datenverarbeitung überlassene Daten für keine anderen Zwecke. Kopien oder Duplikate werden nur zur Datensicherung und ansonsten nicht ohne Wissen des Auftraggebers erstellt. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei der auftragsgemäßen Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Auftraggebers den Datenschutz gemäß Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie gem. §§ 91 ff. Telekommunikationsgesetz (TKG) sowie ggf. Sondergesetzen wie z.B. SGB V, zu wahren. Der Auftragnehmer verpflichtet sich also, bei Durchführung der vereinbarten Tätigkeiten die gleichen Geheimschutzregeln zu beachten, wie sie dem Auftraggeber obliegen. Soweit der Auftraggeber Sondergesetzen des Datenschutzes unterliegt, die über Bundesdatenschutzgesetz, Telemediengesetz und Telekommunikationsgesetz hinausgehen, ist er verpflichtet, den Auftragnehmer auf die Geltung dieser Gesetze ausdrücklich hinzuweisen. Der Auftragnehmer wird sodann unverzüglich seine daraus folgenden Verpflichtungen feststellen und im Rahmen seiner Möglichkeiten einhalten. Der Auftragnehmer beschäftigt nur Mitarbeiter, über deren Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit er sich zuvor versichert hat. Der Auftragnehmer sichert zu, dass er die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften überwacht. Der Auftragnehmer sichert zu, dass die mit der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers beschäftigten Mitarbeiter stets gemäß § 5 BDSG schriftlich auf das Datengeheimnis verpflichtet sind. Der Auftraggeber ist nach seinem Ermessen darüber hinaus berechtigt, direkt mit den entsprechenden Mitarbeitern separate Verschwiegenheitsverpflichtungsvereinbarungen abzuschließen. Die Verarbeitung von Daten für den Auftraggeber ist nur in den dafür vorgesehenen Betriebsräumen des Auftraggebers zulässig. Auskünfte über Daten und Gegebenheiten im Zusammenhang mit der Auftragsausführung durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber darf der Auftragnehmer Dritten gegenüber nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung erteilen. In diesem Vertrag ausdrücklich geregelte oder gesetzlich vorgeschriebene Auskunftsrechte bzw. Auskunftspflichten bleiben hiervon unberührt. Auskünfte nach Datenschutzrecht erteilt allein der Auftraggeber als verantwortliche Stelle. An der Erstellung notwendiger Verfahrensverzeichnisse bzw. Verarbeitungsbeschreibungen wirkt der Auftragnehmer auf Anforderung des Auftraggebers mit. Der Auftragnehmer versichert dem Auftraggeber in seinem Verantwortungsbereich die Umsetzung und Einhaltung der in diesem Vertrag vereinbarten sowie der allgemeinen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach § 9 BDSG zu. Der Auftragnehmer gestaltet seine innerbetriebliche Organisation so, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Der Auftragnehmer dokumentiert von ihm ergriffene Maßnahmen zur Einhaltung der Verpflichtungen aus den vorstehenden Ziffern schriftlich und nachvollziehbar. Soweit Speichermedien des Auftraggebers mit personenbezogenen Daten durch den Auftragnehmer entsorgt werden, ist der Auftragnehmer verpflichtet, die Löschung durch ein hierfür geeignetes und zertifiziertes Unternehmen vornehmen zu lassen.

17. Geschäftsgeheimnis

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, über nicht allgemein bekannte, geschäftlich relevante und bedeutsame Angelegenheiten des Auftraggebers (Geschäftsgeheimnisse) Verschwiegenheit zu wahren. Der Auftragnehmer wird auch seine Mitarbeiter und evtl. beauftragte Subunternehmer zur Verschwiegenheit verpflichten. Dem Auftraggeber bleibt es unabhängig davon unbenommen, entsprechende Verschwiegenheitsverpflichtungen direkt mit den Mitarbeitern des Auftragnehmers zu vereinbaren.

Der Auftraggeber verpflichtet sich ebenfalls, auch über das Ende der Geschäftsbeziehung hinaus, Verschwiegenheit über die Geschäftsgeheimnisse des Auftragnehmers zu wahren.

18. Datensicherheit

Der Auftragnehmer gewährleistet laufend die Umsetzung und Befolgung folgender verbindlich festgelegter technischer und organisatorischer Maßnahmen: Maßnahmen, damit Unbefugte keinen Zutritt zu den Datenverarbeitungsanlagen erhalten, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet werden (Zutrittskontrolle); Maßnahmen, damit Unbefugte an der Benutzung der Datenverarbeitungsanlagen und -verfahren gehindert werden (Zugangskontrolle);

Maßnahmen, damit die zur Benutzung der Datenverarbeitungsverfahren Befugten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden personenbezogenen Daten zugreifen können (Zugriffskontrolle);

Maßnahmen, damit personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transportes oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können und überprüft werden kann, an welchen Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist (Weitergabekontrolle);

Maßnahmen, damit nachträglich geprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind (Eingabekontrolle);

Maßnahmen, damit personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden (Auftragskontrolle);

Maßnahmen, damit personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind (Verfügbarkeitskontrolle); Maßnahmen, damit zu

unterschiedlichen Zwecken – insbesondere für unterschiedliche Auftraggeber des Auftragnehmers – erhobene bzw. zu verarbeitende Daten getrennt voneinander verarbeitet werden (Trennungskontrolle);

Eine der vorstehenden Maßnahmen ist insbesondere die Verwendung von dem Stand der Technik entsprechenden Verschlüsselungsverfahren.

19. Datenschutz personenbezogener Daten (§11 BDSG)

19.1 Präambel Der Gesetzgeber hat in § 11 Absatz 5 BDSG (Bundesdatenschutzgesetz) angeordnet, dass die Maßnahmen zur Sicherung der Datenverarbeitungsvorgänge der Auftragsdatenverarbeitung auch bei Wartung, Pflege und Service von EDV- Anlagen einzuhalten sind. Der Auftraggeber hat bei Missachtung mit empfindlichen Bußgeldern bis hin zum Verbot der Datenverarbeitung zu rechnen. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung dieser gesetzlichen An
forderungen, indem der Auftragnehmer es dem Auftraggeber mit diesen Bedingungen ermöglicht, die gesetzlichen Anforderungen des § 11 BDSG umsetzen.

19.2 Vertragliche Beziehungen
Zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer werden als Ergänzung zu allen zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer bestehenden Vereinbarungen, anlässlich derer der Auftragnehmer oder durch ihn beauftragte Dritte in Kontakt mit personenbezogenen Daten im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes kommt, die nachfolgenden Regelungen getroffen. Betroffene Verträge sind insbesondere Fernwartungsvereinbarungen, sog. Datenrettungsmaßnahmen und die Verarbeitung von entsprechenden Daten im Auftrag.

19.3 Definitionen

19.3.1 Personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person.

19.3.2 Erheben

Erheben ist das Beschaffen von Daten über den Betroffenen.

19.3.3 Verarbeiten

Verarbeiten ist das Speichern, Verändern, Übermitteln, Sperren und Löschen personenbezogener Daten.

19.3.4 Speichern

Speichern ist das Erfassen, Aufnehmen oder Aufbewahren personenbezogener Daten auf einem Datenträger zum Zwecke ihrer weiteren Verarbeitung oder Nutzung.

19.3.5 Löschen

Löschen ist das Unkenntlich machen gespeicherter personenbezogener Daten.

19.3.6 Sperren

Sperren ist das Kennzeichnen gespeicherter personenbezogener Daten, um ihre weitere Verarbeitung oder Nutzung einzuschränken.

19.3.7 Datenverarbeitung im Auftrag

Datenverarbeitung im Auftrag ist die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung oder Löschung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers.

19.4 Datenschutz in der Fernwartung

19.4.1 Gegenstand, Dauer des Auftrages, Umfang, Art und Zweck, etc.

19.4.1.1 Gegenstand der Verträge gem. Ziff. 8 und Ziff. 9 ist es, Wartungsarbeiten im Wege des Fernzugriffs beim oder für den Auftraggeber am im Einsatz befindlichen EDV System zu ermöglichen.

19.4.1.2 Dauer Die Dauer der einzelnen Verträge ergibt sich aus den jeweiligen Vereinbarungen.

19.4.1.3 Umfang, Art, Zweck der Erhebung Anlässlich der Durchführung der betroffenen Verträge ist es nicht ausgeschlossen, dass der Auftragnehmer rein zufällig Kenntnis von personenbezogenen Daten
erhält. Im Übrigen erhebt oder verarbeitet der Auftragnehmer keine personenbezogenen Daten.

19.4.1.4 Arten der Daten und Kreis der Betroffenen Die durch den Auftraggeber erzeugten Daten können „einfache“ personenbezogene Daten darstellen als auch besondere personenbezogene Daten (sensible Daten) im Sinne von § 3 Abs. 9 BDSG sein. Der Kreis der Betroffenen können insbesondere Kunden des Auftraggebers sein.

19.4.1.5 Berichtigung, Sperrung und Löschung von Daten

Der Auftragnehmer wird ohne Weisung des Auftraggebers keine Berichtigung, Sperrung oder Löschung von Daten vornehmen. Die Parteien stellen klar, dass eine solche Nutzung nicht Gegenstand der Verträge i. S. von Ziff. 8 und Ziff. 9 ist.

19.5 Datenschutz im Vor-Ort Service Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Arbeiten des Auftragnehmers dahingehend zu überwachen, dass keine personenbezogenen Daten über den Umfang des Auftrages hinaus von dem Auftragnehmer bearbeitet werden.

19.6 Datenschutz bei externer Bearbeitung
Der Auftragnehmer weist den Auftraggeber hiermit auf seine Pflichten nach §11(3) BDSG hin, alle Aufträge zur externen Datenbearbeitung nach Maßgabe des BDSG beim Auftragnehmer zu beauftragen.

19.7 Subunternehmer Die Beauftragung von Subunternehmern ist nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers zugelassen. Der Auftragnehmer hat in diesem Falle vertraglich sicherzustellen, dass die vereinbarten Regelungen auch gegenüber Subunternehmern gelten. Der Auftragnehmer hat die Einhaltung dieser Pflichten regelmäßig
zu überprüfen. Die Weiterleitung von Daten ist erst zulässig, wenn der Subunternehmer die Verpflichtung nach § 11 BDSG erfüllt hat.

20.Abtretungsverbot, Aufrechnung, Zurückbehaltung

Die Rechte des Auftraggebers aus den mit dem Auftragnehmer getätigten Geschäften sind ohne schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers nicht übertragbar. Der Auftraggeber ist nur berechtigt, gegenüber den Forderungen des Auftragnehmers aufzurechnen, wenn seine Forderung unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist.

21. Allgemeines

21.1 Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein oder werden oder eine Lücke enthalten, bleiben die übrigen Bedingungen hiervon unberührt. Die Vertragsparteien sind in einem solchen Fall verpflichtet, eine unwirksame Bedingung durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen am ehesten entspricht. Dies gilt auch für das Füllen etwaiger unbeabsichtigter, ausfüllungsbedürftiger Lücken.

21.2 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag ist der Sitz des Auftragnehmers.

21.3 Alleiniger Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis sowie über seine Wirksamkeit, auch im Rahmen eines Wechsels- und/oder Scheckprozesses, ist, wenn der Auftraggeber Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich- rechtliches Sondervermögen ist oder seinen Sitz im Ausland hat, ist nach Wahl des Auftragnehmers der Sitz des Auftragnehmers oder der Sitz des Auftraggebers.

21.4 Für dieses Vertragsverhältnis gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des einheitlichen Rechts über den internationalen Kauf beweglicher Sachen sowie das Gesetz über den Abschluss von internationalen Kaufverträgen über bewegliche Sachen ist ausgeschlossen. Darüber hinaus ist – soweit möglich – das Übereinkommen der Vereinten Nationen (CISG) ausgeschlossen.

21.5 Sollten die Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich darüber. Der Auftragnehmer wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich beim Auftraggeber als verantwortlicher Stelle im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes liegen. Es gilt deutsches Recht.

21.6 Von den vorstehenden Bedingungen abweichende oder zusätzliche Vereinbarungen sind nur wirksam in Form einer schriftlichen Zusatzvereinbarung zu dem von den Parteien geschlossenen Vertrag, in dem auf die abgeänderten Bedingungen Bezug genommen wird. Auch die Abbedingung dieses Schriftformerfordernisses bedarf der Schriftform.

Die aktuelle Fassung der allgemeinen Geschäfts- und Servicebedingungen ist online einsehbar auf der Internetseite des Auftragnehmers.