Ergänzende Geschäftsbedingungen für Hard- und Softwarepflege.

1. Allgemein.

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen. Wird zwischen den Parteien vereinbart, dass wir Leistungen der Hard- und/oder Softwarepflege erbringen, so gelten zusätzlich die nachfolgenden ergänzenden Vertragsbedingungen.

2. Vertragsgegenstand.

Vertragsgegenstand ist die im Supportvertrag bezeichnete Hard- und/oder Standardsoftware.

3. Unsere Leistung, Allgemeines.

3.1. Pflegeleistungen können wir von anfänglichen und regelmäßigen weiteren Wartungschecks abhängig machen. Soweit vertraglich nichts anderes vereinbart wird, bestimmen wir die Termine für die Wartungschecks im Jahresabstand nach unserem pflichtgemäßen Ermessen.

3.2. Das vereinbarte Zeitkontingent wird nach unserem pflichtgemäßen Ermessen eingeteilt, soweit nicht bestimmte Zeitanteile oder Fixtermine vereinbart sind.

3.3. Gehört die Wiederherstellung von Daten bei Datenverlust, z.B. infolge Systemausfalls, zu unseren Leistungen, so beschränkt sich die Wiederherstellung auf die vom Besteller ordnungsgemäß gesicherten Daten.

4. Softwarepflege.

4.1. Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für die Pflege von Standardsoftware dritter Hersteller, soweit im Supportvertrag nichts Abweichendes vereinbart ist.

4.2. Die Softwarepflege bezieht sich nur auf die aktuelle Version der Software und setzt voraus, dass die im Rahmen der Pflege gelieferten neuen Programmstände insbesondere Patches und Updates installiert wurden. Ist das nicht der Fall, nehmen wir nach gesonderter Vereinbarung die notwendigen Aktualisierungen vor.

4.3. Werden die Nutzungsrechte des Bestellers an Software vertraglich erweitert, etwa durch Vermehrung der Lizenzen, so erstreckt sich die Pflege auch auf die entsprechenden Nutzungen.

4.4. Wenn nichts anderes vereinbart wird, sind wir nicht verpflichtet, aber berechtigt, Pflegeleistungen zu erbringen

4.4.1. nach Eingriffen des Bestellers in den Quell- oder Objektcode der Software, es sei denn der Besteller legt dar und beweist im Streitfall, dass sich diese Eingriffe nicht auf die Pflegeleistung auswirken;

4.4.2. in Gestalt der Lieferung neuer Softwaremodule;

4.4.3. in Gestalt der Lieferung von Software, die vom Hersteller gesondert außerhalb seiner mit uns vereinbarten oder allgemein erhältlichen Standardwartung angeboten wird;

4.4.4. zur Installation von neuen Programmständen;

4.4.5. zur Vor-Ort Unterstützung;

4.4.6. zu Pflegeleistungen an veralteten Versionen der Software;

4.4.7. zu Pflegeleistungen, die nach Einsatz der Software auf einem anderen Hardwaresystem, einem anderen Standort oder unter einem anderen Betriebssystem, als sie bei Erstinstallation bestanden haben oder in den Angaben des Herstellers zu den Anforderungen an Hardware, Betriebsumgebung und Betriebsvoraussetzungen oder im Supportvertrag angegeben sind;

4.4.8. zu Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderer Software oder anderer Hardware, die nicht Gegenstand des Supportvertrages sind; das gilt auch insoweit, als die Zusammenarbeit durch unsere Pflegeleistungen beeinflusst oder beeinträchtigt wird.

4.5. Werden besondere Reaktionszeiten vereinbart, so ist innerhalb der vereinbarten Frist mit der vereinbarten Leistung zu beginnen, sofern der Besteller hierfür die Voraussetzungen geschaffen hat.

5. Hardwarepflege.

5.1. Die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit vertragsgegenständlicher Hardware, insbesondere bei Defekten, kann von uns durch Beauftragung der Hersteller oder unserer Lieferanten bewirkt werden.

5.2. Die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit vertragsgegenständlicher Hardware erfolgt nach unserem pflichtgemäßen Ermessen durch kompletten Austausch oder Reparatur (gegebenenfalls unter Verwendung von Ersatzteilen). Austauschgeräte oder Ersatzteile sind stets Neuware, wenn nicht die Lieferung von Gebrauchtteilen vereinbart wird. Für die Lieferung von Austauschgeräten oder Ersatzteilen gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen. Das Austauschgerät und Ersatzteil tritt in die sachenrechtliche Stellung des ausgetauschten Geräts/Teils ein (bei Kaufgegenständen: Eigentum des Bestellers bzw. Fortwirken eines Eigentumsvorbehalts). Bei Kaufgegenständen sind wir zur Aneignung ersetzter Geräte oder Teile berechtigt. Der Besteller erklärt bereits jetzt seine Zustimmung zur Aneignung durch uns. Der Besteller ist verpflichtet, uns unverzüglich zu informieren, wenn Gründe dem lastenfreien Eigentumserwerb am ausgetauschten Gerät bzw. Teil entgegenstehen, insbesondere im Falle einer Sicherungsübereignung oder Pfändung durch Dritte.

5.3. Wir sind berechtigt, die Lieferung von Hardware, insbesondere bei komplettem Austausch, oder Ersatzteilen von einer schriftlichen Bestellung abhängig zu machen, sofern dem Besteller kein Anspruch auf Nacherfüllung wegen Sachmängeln zusteht.

5.4. Wird eine Wiederherstellungszeit vereinbart, hat der Besteller Anspruch auf Ersatzgeräte, wenn diese Zeit überschritten wird.

5.4.1. Die nach unserem pflichtgemäßen Ermessen ausgewählten Ersatzgeräte stellen die wesentliche Funktion der vertragsgegenständlichen Hardware sicher.

5.4.2. Bestimmte Geräte oder Geräte bestimmter Hersteller oder Spezifikation sind nicht geschuldet.

5.4.3. Die Wiederherstellungszeit gilt nicht und ein Anspruch auf Ersatzgerät ist ausgeschlossen, wenn die Reparatur durch äußere Einwirkungen (Hitze, Feuer, Wasser, Feuchtigkeit, mechanische Einwirkungen), grobe Fehlbedienung des Bestellers oder Verletzung der Mitwirkungspflichten oder -obliegenheiten des Bestellers erforderlich geworden oder verzögert worden ist. Wird unsere Leistung durch Umstände, die der Besteller zu vertreten hat, verzögert, so verlängert sich die Wiederherstellungszeit entsprechend. Der Anspruch auf ein Ersatzgerät ist außerdem ausgeschlossen, wenn die Lebensdauer der Hardware deutlich überschritten ist.

5.5. Unterhalten wir für den Besteller einen Ersatzgerätepool, so gelten folgende besondere Bestimmungen, wenn nichts anderes vereinbart ist:

5.5.1. Poolgeräte sind Gebrauchtgeräte (mit Ausnahme der in Ziff. 5.5.4 genannten Neugeräte) und stehen in unserem alleinigen Eigentum.

5.5.2. Unsere Pflicht zur Lieferung eines Ersatzgeräts beschränkt sich auf die Poolgeräte.

5.5.3. Abweichend von Buchst. N Nr. 2 unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen stehen dem Besteller Ansprüche wegen Sachmängeln des Austauschgeräts in dem gleichen Umfang zu, wie sie ihm für das ausgetauschte Gerät zugestanden haben.

5.5.4. Ausgetauschte Geräte werden von uns im Rahmen der Nacherfüllung repariert oder durch Neugeräte ausgetauscht. Stehen dem Besteller keine Mängelansprüche für das ausgetauschte Gerät zu oder sind diese verjährt, so erstellen wir ein Angebot mit Kostenvoranschlag für die Reparatur und/oder ein Neugerät, das in den Pool statt des ausgetauschten Geräts aufgenommen werden soll. Neugeräte können wir, statt sie in den Pool aufzunehmen, dem Besteller liefern und gegen ein entsprechendes Gerät des Bestellers austauschen. Für Austauschgeräte und ausgetauschte Geräte gilt sodann vorstehende Ziff. 5.2. Sätze 4 – 7.

5.5.5. Bei Erschöpfung des Pools werden wir den Besteller informieren. Die Parteien können die Erweiterung des Pools oder die Beschaffung eines Austauschgeräts vereinbaren.

5.5.6. Nach Beendigung der Poolvereinbarung sind Geräte, die nach vorstehender Ziff. 5.5.4 als Neugeräte in den Pool eingegangen sind, nach vollständiger Bezahlung an den Besteller herauszugeben und ihm zu übereignen. Alle anderen Poolgeräte bleiben ohne Wertausgleich in unserem Eigentum und Besitz und sind ggf. auf unsere Kosten zu entsorgen, wenn der Besteller nicht innerhalb von 2 Wochen auf eine entsprechende schriftliche Aufforderung erklärt, diese zum Zeitwert übernehmen zu wollen, wobei Aufwendungen des Bestellers für die Reparatur nach vorstehender Ziff. 5.5.4 angemessen in Abzug zu bringen sind.

5.6. Nicht von der Hardwarepflege sind umfasst:

5.6.1. Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Hardware mit anderer Software oder anderer Hardware, die nicht Gegenstand des Supportvertrages sind; das gilt auch insoweit, als die Zusammenarbeit durch unsere Pflegeleistungen beeinflusst oder beeinträchtigt wird;

5.6.2. Pflegeleistungen, die durch Einsatz der Hardware in einer anderen Betriebsumgebung oder mit anderer Software erforderlich werden, als sie im Supportvertrag oder in den Angaben des Herstellers zu den Anforderungen an Hardware, Betriebsumgebung und Betriebsvoraussetzungen enthalten sind;

5.6.3. Beschaffung oder Installation von Software, soweit dies nicht vereinbart ist.

6. Störungsannahme.

6.1. Wenn wir uns zur Vorhaltung einer Störungsannahme verpflichten, gelten die nachfolgenden Bestimmungen, soweit im Supportvertrag nichts Abweichendes vereinbart ist.
6.2. Die Störungsannahme (Hotline) ist nur für ausgebildete und an der vertragsgegenständlichen Software oder Hardware geschulte Mitarbeiter des Bestellers für Problemfälle vorgesehen, die vom Besteller nicht mit eigenen Mitteln gelöst werden können.
6.3. Die Hotline ist werktags (bei anderen als bundesweiten Feiertagen ist unser Sitz maßgeblich) von 8 - 17 Uhr besetzt. Erweiterte Zeiten können im Supportvertrag vereinbart werden. Ständige Erreichbarkeit wird nicht geschuldet, insbesondere sind Wartezeiten bei besetzter Leitung einzukalkulieren.
6.4. Serviceanfragen können nach besonderer Vereinbarung auch textförmlich geäußert werden, sofern es sich nicht um eilbedürftige Anfragen handelt.

7. Mitwirkungspflichten und -obliegenheiten des Bestellers.

7.1. Der Besteller sorgt dafür, dass die rechtlichen und technischen Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware bzw. die Nutzung der Software und die von uns zu erbringenden Pflegeleistungen bestehen, soweit wir die Schaffung oder Aufrechterhaltung dieser Voraussetzungen nicht vertraglich übernommen haben. Das gleiche gilt für die Beachtung datenschutzrechtlicher Bestimmungen.
7.2. Der Besteller sorgt dafür, dass die vertragsgegenständliche Hardware nur zu den im Supportvertrag oder in den Angaben des Herstellers zugelassenen Einsatzbedingungen, insbesondere mit geeignetem Zubehör und Verbrauchsmaterial benutzt wird.
7.3. Der Besteller sorgt dafür, dass sich die vertragsgegenständliche Software immer auf dem neuesten Stand befindet und alle neuen Programmstände der Software gemäß den Angaben des Herstellers installiert sind, soweit wir dies nicht vertraglich übernommen haben.
7.4. Der Besteller stellt den benötigten Speicherplatz für eingesetzte Software-Werkzeuge zur Verfügung.
7.5. Erforderlichenfalls sind während der Pflegeleistungen andere Arbeiten mit dem Netzwerk bzw. der betroffenen Hard- oder Software einzustellen.
7.6. Der Besteller sorgt dafür, dass vor Ort geschulte und mit der Software vertraute Mitarbeiter zur Verfügung stehen, um unseren Service-Mitarbeiter zu unterstützen und nach seinen Anweisungen selbst Wartungs- und Fehlerbehebungsmaßnahmen zu leisten. Die zuständigen Mitarbeiter des Bestellers müssen bevollmächtigt sein, den Besteller bei der Erteilung von Aufträgen an uns, die nicht von der Pflegeleistung umfasst sind, zu vertreten.
7.7. Bei allen Anfragen des Bestellers ist das Problem möglichst detailliert und reproduzierbar zu beschreiben. Dabei sind gegebenenfalls von uns gestellte Hilfsmittel, wie etwa Checklisten, zu verwenden.
7.8. Bei Vor-Ort Leistungen sind alle vom Service betroffenen Hard- und Softwareprodukte unserem Mitarbeiter so zugänglich zu machen, dass dieser unmittelbar mit seiner Tätigkeit beginnen kann, insbesondere sind Verkabelungen und Anbauten zu entfernen und verdeckte Anschlüsse freizulegen.
7.9. Der Besteller sorgt für eine regelmäßige, mindestens tägliche Sicherung aller Datenbestände, soweit nichts anderes vereinbart ist.
7.10. Soweit wir Pflegeleistungen, z.B. Diagnose oder Fehlerbeseitigung, ganz oder teilweise durch Remote Zugriff erbringen, wird der Besteller die nötigen und ihm zumutbaren Einrichtungen schaffen, insbesondere Leitungen, die uns einen Zugriff auf das Netzwerk des Bestellers ermöglichen und geeignetes Personal bereitstellen.
7.11. Alle in unserem Eigentum stehenden Gegenstände, die dem Besteller überlassen werden, insbesondere Ersatzgeräte und Servicezwecken dienende Hilfsmittel wie Diagnosesoftware, Datenträger, Testgeräte, Wartungspläne, Handbücher und Softwaredokumentationen sind vom Besteller sorgfältig zu verwahren und uns auf Anforderung auszuhändigen. Hilfsmittel sind so zu verwahren, dass wir im Servicefall jederzeit Zugriff haben. Der Besteller wird alle Gegenstände, die in unserem Eigentum stehen, getrennt von seinem Eigentum aufbewahren und so kennzeichnen, dass unser Eigentum für jeden Dritten ohne weiteres erkennbar ist. Diese Gegenstände müssen für Dritte unzugänglich aufbewahrt werden. Wir sind berechtigt, die Einhaltung dieser Bestimmungen beim Besteller vor Ort zu kontrollieren.
7.12. Setzen wir vertragsgemäß Dritte, insbesondere Lieferanten oder Hersteller für die Leistungserbringung ein, so richten sich die Mitwirkungspflichten und -obliegenheiten des Bestellers nach den Vertrags- oder allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser Dritten. Dies gilt nicht, wenn dies dem Besteller nicht zumutbar ist oder die Bedingungen des Dritten individuellen Vereinbarungen zwischen uns und dem Besteller widersprechen. Die Vertrags- oder allgemeinen Geschäftsbedingungen der Dritten haben im Hinblick auf die Mitwirkungspflichten und -obliegenheiten Vorrang vor den vorstehenden Bestimmungen.

8. Nutzungsrechte.

8.1. Buchstabe E) unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen gilt auch für Lieferungen und Leistungen im Rahmen der Pflege, insbesondere für alle bereitgestellten neuen Programmstände.
8.2. Soweit sich aus den gemäß vorstehender Ziff. 8.1 geltenden Nutzungsbedingungen nichts Abweichendes ergibt, erlischt das Nutzungsrecht des Bestellers an einer Version der Software mit Lieferung der neuen Version. Erhaltene Datenträger mit veralteten Versionen sind an uns zurückzugeben und alle im System des Bestellers gespeicherten veralteten Versionen zu löschen.

9. Vergütung.

9.1. Die Gebühren für Pflegeleistungen richten sich nach dem Supportvertrag und sind für den vereinbarten Zeitraum jeweils im Voraus zu bezahlen.
9.2. Eine Rückvergütung nicht verbrauchter Leistungen findet nicht statt, es sei denn, dem Besteller steht nach diesen Bedingungen oder gesetzlich ein entsprechender Anspruch zu.
9.3. Für die Wartungschecks sind, wenn nichts anderes vereinbart wird, unsere Listenpreise, hilfsweise unsere üblichen Preise maßgeblich.
9.4. Leistungen, die nicht als Pflegeleistungen geschuldet sind, aber zu denen wir berechtigt sind oder die vom Besteller beauftragt werden, sind zusätzlich nach den vereinbarten, hilfsweise unseren üblichen Sätzen zu vergüten.
9.5. Werden unsere nach dem Supportvertrag zu erbringenden Leistungen während der Laufzeit dieses Vertrages erweitert, z.B. die Nutzungsrechte des Bestellers an Software erweitert, weitere Hardware oder Software in die Pflege aufgenommen, so wird die Vergütung angepasst. Soweit nichts anderes vereinbart ist, gelten für die Erweiterungen unsere bei Erweiterung gültigen Preise.
9.6. In der Vergütung sind nur die Arbeitszeit enthalten. Ersatzteile, Material (z.B. Kabel, Stecker, Speichermedien, Verbrauchsmaterial, wie etwa Papier, Toner und Druckköpfe), Zubehör und andere Lieferungen erfolgen gegen gesonderte Vergütung zu unseren Listenpreisen, hilfsweise unseren üblichen Preisen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Wird vereinbart, dass Ersatzteile ohne Berechnung geliefert werden, so ist eine Obergrenze festzulegen. Wird die Obergrenze, berechnet nach unseren üblichen Preisen überschritten, so gilt der vorstehende Satz 2.
9.7. Spesen, insbesondere Reise- und Unterbringungskosten unserer Mitarbeiter oder dritter Leistungserbringer, Aufwendungen für erforderliche kostenpflichtige Leistungen von Herstellern oder Lieferanten, wie insbesondere kostenpflichtige Anfragen, Patches, sonstige Software sowie deren Lieferung, Installation und Schulung durch uns sind auf Nachweis, sonst nach unseren üblichen Sätzen zu erstatten. Wird vereinbart, dass Reisekosten ohne Berechnung bleiben, so ist eine Obergrenze festzulegen. Wird die Obergrenze, berechnet nach unseren üblichen Sätzen überschritten, so gilt der vorstehende Satz 1.
9.8. Im Übrigen gilt Buchstabe F) unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen.

10. Laufzeit.

10.1. Die Laufzeit richtet sich nach dem Supportvertrag. Der Vertrag verlängert sich um jeweils ein Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende eines jeden Jahres gekündigt wird, wenn nichts anderes vereinbart ist.
10.2. Das Recht zu fristloser Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtiger Grund für uns gilt insbesondere
10.2.1. Verzug des Bestellers mit einer Zahlung ganz oder teilweise von mehr als 30 Tagen,
10.2.2. der Besteller hat die Regelungen zum Nutzungsrecht verletzt,
10.2.3. der Besteller stellt Eigenantrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens, die Eröffnung des Insolvenzverfahrens oder deren Ablehnung mangels Masse,
10.2.4. der Hersteller der Hardware oder Software stellt die Wartung oder Ersatzteilhaltung der vertragsgegenständlichen Hard- oder Software ein und die Fortsetzung des Vertrages ist uns deshalb nicht zumutbar.
10.3. Die Kündigungserklärung bedarf der Schriftform.