

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Wartung von EDV-Anlagen und -Geräten des Systemhauses die netzwerker Computernetze GmbH

## 1 Gegenstand

1.1 Sämtlichen Lieferungen und Leistungen im Zusammenhang mit der Wartung von EDV-Anlagen durch „die netzwerker Computernetze GmbH“ (im folgenden Auftragnehmer genannt) bei Unternehmen (im folgenden Kunde genannt), die diese Anlagen in ihren Betrieben im Rahmen ihrer gewerblichen Tätigkeit einsetzen, liegen ausschließlich diese Bedingungen zugrunde.

1.2 Bei abweichenden oder ergänzenden Bedingungen ist zu deren Wirksamkeit eine ausdrückliche, schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers erforderlich. Alle Bestellungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch den Auftragnehmer. Übernimmt der Auftragnehmer für bestimmte Eigenschaften der gewarteten EDV-Anlage eine Garantie, ist eine solche Garantie nur dann für den Auftragnehmer verbindlich, wenn diese durch den Auftragnehmer schriftlich erklärt worden ist. Auf dieses Schriftformerfordernis kann nur durch eine schriftliche Vereinbarung verzichtet werden.

1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese Angebotsaufforderungen, Bestellungen, Annahmeerklärungen usw. beigefügt sind und diesen von dem Auftragnehmer nicht widersprochen wird, nicht Vertragsinhalt.

1.4 Voraussetzung für die Erbringung der jeweiligen Lieferungen und Leistungen ist der Abschluss eines wirksamen schriftlichen Vertrages durch den Kunden mit dem Auftragnehmer, der anhand eines die Leistungsbeschreibung beinhaltenden Wartungsscheins Art und Umfang der von dem Auftragnehmer übernommenen Leistungen für beide Vertragsteile abschließend und verbindlich regelt.

## 2 Angebote

2.1 Alle Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend, sofern im Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird. Vertragsabschlüsse und sonstige Vereinbarungen werden erst durch schriftliche Bestätigung durch den Auftragnehmer verbindlich. Geringfügige technisch bedingte Abweichungen vom Angebot behält sich der Auftragnehmer auch nach der Annahme des Angebots durch den Kunden vor.

2.2 Der Kunde wird das ihm überlassene Angebot weder als Ganzes noch in Teilen, auch nicht in einer bearbeiteten Fassung, ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch den Auftragnehmer Dritten zugänglich machen.

## 3 Fehlerbeseitigung

3.1 Der Auftragnehmer wird, soweit nach Leistungsbeschreibung (Wartungsschein) vereinbart, den Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung der EDV-Anlage beraten sowie Fehler feststellen und beheben.

3.2 Soweit vereinbart, berät der Auftragnehmer in angemessenem Umfang den vom Kunden benannten Ansprechpartner telefonisch bei Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der EDV-Anlage. Voraussetzung für eine wirksame telefonische Beratung ist eine genaue und umfassende Beschreibung des Sachverhalts und der sich hieraus ergebenden Fragen. Nicht enthalten sind in der telefonischen Beratung besondere Untersuchungen und Rechnertests, auch wenn diese im Wege der Fernwartung erbracht werden; diese werden nur auf gesonderten Wunsch des Kunden durchgeführt und dem Kunden nach Aufwand von dem Auftragnehmer in Rechnung gestellt. Die telefonische Beratung erfolgt während der Betriebszeiten des Auftragnehmers im Sinne der Bestimmung 3.5

3.3 Der Auftragnehmer übernimmt die Wartung und Feststellung von Fehlern an der EDV-Anlage und die Beseitigung dieser Fehler in dem nach Leistungsbeschreibung (Wartungsschein) zwischen den Vertragsparteien verbindlich definierten Umfang, so dass die EDV-Anlage die zwischen dem Kunden und dem Auftragnehmer vereinbarten Leistungen erbringt. Soweit der Auftragnehmer nicht Lizenzgeber der bei dem Kunden in Nutzung befindlichen Software ist, werden der Kunde und der Auftragnehmer vor Beginn des Wartungsvertrags den Stand der Software in Form eines Statusberichts festlegen, der die Grundlage für die spätere Feststellung eines Fehlers bildet. Die Leistung des Auftragnehmers schließt auch eine etwaige Anpassung der dazugehörigen Dokumentation ein.

3.4 Treten an der EDV-Anlage Fehler auf, hat der Kunde diese unverzüglich dem Auftragnehmer in einer von dem Auftragnehmer vorgegebenen Form anzuzeigen. Der Auftragnehmer wird die Fehlerbeseitigung während der Betriebszeiten im Sinne der Bestimmung 3.5 durchführen (soweit nicht anders vereinbart) Die im Wartungsschein vereinbarte Reaktionszeit gilt als eingehalten, wenn innerhalb dieser Zeit eine erste Kontaktaufnahme vom Auftragnehmer als erste Maßnahme zur Fehleranalyse bzw. -beseitigung erfolgte.

3.5 Die Betriebszeiten des Auftragnehmers sind:  
Montag – Donnerstag 09.00 - 12.00 Uhr und 14.00 - 17.30 Uhr,  
Freitag 09.00 - 12.00 Uhr und 14.00 - 16.30 Uhr,  
jeweils ausgenommen gesetzliche Feiertage.

3.6 Voraussetzung für die Fehlerbeseitigung ist, dass

3.6.1 der Fehler vom Kunden ausreichend beschrieben wird und für den Auftragnehmer bestimmbar ist

3.6.2 festgestellte Fehler mit einer Fehlermeldung in der vom Auftragnehmer vorgegebenen Form gemeldet werden

3.6.3 erforderliche Unterlagen für die Fehlerbeseitigung dem Auftragnehmer zur Einsicht zur Verfügung gestellt werden

3.6.4 der Kunde nicht in die Software der EDV-Anlage eingegriffen oder sie geändert hat

3.6.5 die EDV-Anlage unter den bestimmungsgemäßen Betriebsbedingungen entsprechend der Dokumentation betrieben wird.

3.7 Eine Fehlerbehebung kann auch darin bestehen, dass der Auftragnehmer dem Kunden Maßnahmen zur Umgehung oder temporären Überbrückung von Fehlern nennt. Der Auftragnehmer ist soweit technisch möglich berechtigt, seine Leistungen an den Kunden im Wege der Fernwartung zu erbringen.

3.8 Die Verpflichtung zur Erbringung von Wartungsleistungen an der Software bezieht sich auf den jeweils neuesten und den diesem vorangegangenen Releasestand.

## 4 Updates / Releases

Soweit im Vertrag vereinbart, wird der Auftragnehmer dem Kunden die jeweils neuesten Änderungen von vorhandenen Fassungen (Updates) oder die jeweils jüngste Fassung der Software (Releases) übersenden.

## 5 Allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

5.1 Der Kunde übernimmt als Vertragspflicht, Daten und Programme in Intervallen, mindestens einmal täglich, in maschinenlesbarer Form zu sichern und gewährleistet damit, dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

5.2 Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Mitwirkungen des Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und für den Auftragnehmer unentgeltlich erbracht werden. Die Mitwirkungspflichten sind wesentliche Pflichten des Kunden.

5.3 Der Kunde gewährt den Mitarbeitern des Auftragnehmers bei deren Arbeiten im Betrieb des Kunden jede erforderliche Unterstützung. Zu dieser Unterstützung zählt u.a., dass der Kunde

5.3.1 sicherstellt, dass ein qualifizierter Mitarbeiter am Erfüllungsort unterstützend zur Verfügung steht,

5.3.2 dafür sorgt, dass den von dem Auftragnehmer eingesetzten Mitarbeitern zu der vereinbarten Zeit freier Zugang zu dem jeweiligen Rechner und der Software gewährt wird,

5.3.3 zugunsten der Mitarbeiter des Auftragnehmers dafür sorgt, dass seine Beistellungen die Arbeitsschutzvorschriften erfüllen,

5.3.4 den Mitarbeitern des Auftragnehmers jederzeit Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen verschafft und sie rechtzeitig mit allen erforderlichen Informationen versorgt,

5.3.5 den Mitarbeitern des Auftragnehmers, soweit diese zur Vertragserfüllung im Betrieb des Kunden tätig sein müssen, ausreichende und zweckentsprechende Arbeitsräume einschließlich Arbeitsmittel zur Verfügung stellt.

5.4 Datenträger, die der Kunde zur Verfügung stellt, müssen inhaltlich und technisch einwandfrei sein. Ist dies nicht der Fall, so ersetzt der Kunde dem Auftragnehmer alle aus der Benutzung dieser Datenträger entstehenden Schäden und stellt den Auftragnehmer von allen Ansprüchen Dritter frei.

5.5 Von allen an den Auftragnehmer übergebenen Unterlagen und Datenträgern behält der Kunde Kopien, auf die der Auftragnehmer jederzeit unentgeltlich zurückgreifen kann. Nach Erbringung der Leistung ist der Auftragnehmer berechtigt, die vom Kunden erhaltenen Unterlagen zu vernichten. Auf Wunsch des Kunden sendet der Auftragnehmer die Unterlagen zurück.

5.6 Weitergehende Pflichten und Obliegenheiten des Kunden ergeben sich aus den nachfolgenden Bedingungen sowie aus dem Vertrag.

5.7 Erbringt der Kunde eine erforderliche Mitwirkungspflicht nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so sind die hieraus entstehenden Folgen (z.B. Verzögerungen, Mehraufwand) vom Kunden zu tragen.

## 6 Vergütung und Fälligkeit

6.1 Die nach Leistungsbeschreibung (Wartungsschein) festgelegten Leistungspflichten des Auftragnehmers werden durch eine monatliche Grundpauschale abgegolten. Nicht unter die Grundpauschale fallen die Kosten für Ersatzteile, Verbrauchsmaterial, Lieferung von Zubehör, Datenträger, die Behebung von aufgrund höherer Gewalt, äußeren Einwirkungen, grobe Fehlbedienung oder erhöhte Abnutzung wegen Überschreitens geräteüblicher Spezifikationen eingetretene Störungen sowie sonstige Störungen infolge unsachgemäßen Eingriffs oder andere, nicht von dem Auftragnehmer zu vertretende Umstände. Des Weiteren fällt das Neulackieren und die äußere Reinigung sowie die Vorhaltung und Nutzung einer Ausweichanlage nicht unter die mit der monatlichen Grundpauschale abgegoltenen Kosten.

6.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Grundvergütung zu Beginn eines Kalenderjahrs entsprechend den ab diesem Zeitpunkt allgemein von dem Auftragnehmer geforderten Wartungspauschalen anzupassen. Der Auftragnehmer teilt dem Kunden etwaige Änderungen der Vergütung zu Beginn des Kalenderjahres schriftlich mit. Bei einer Erhöhung der Pauschalvergütung um mehr als 5% innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Anpassung ist der Kunde berechtigt, den Vertrag auf Mitteilung der Vergütungsanpassung innerhalb einer Frist von einem Monat zum Ende des auf die Erklärung des Kunden folgenden Monats zu kündigen.

6.3 Die vereinbarte Vergütung sowie die hierauf entfallende jeweils gültige gesetzliche Umsatzsteuer (Mehrwertsteuer) und etwaige andere gesetzliche Abgaben wird durch eine monatliche Pauschale im voraus fällig und zahlbar abgegolten. Bei Vertragsbeginn während eines Monats entsprechend anteilig nach Kalendertagen.

6.4 Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Eine verspätete Zahlung ist mit acht Prozentpunkten über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank jährlich zu verzinsen. Ein weitergehender Schadensersatzanspruch bleibt hiervon unberührt. Der Auftragnehmer behält sich bis zur vollständigen Begleichung sämtlicher

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Wartung von EDV-Anlagen und -Geräten des Systemhauses die netzwerker Computernetze GmbH

Vergütungsansprüche aus dem Vertragsverhältnis sowie sonstige Forderungen aus der laufenden Geschäftsverbindung, mit denen sich der Kunde in Verzug befindet, das Recht zur Verweigerung weiterer Leistungserbringung ausdrücklich vor.

6.5 Bis zur vollständigen Begleichung sämtlicher Vergütungsansprüche des Auftragnehmers aus diesem Vertragsverhältnis sowie sonstigen bestehenden Forderungen aus der laufenden Geschäftsverbindung mit dem Kunden behält sich der Auftragnehmer das Eigentum an den von diesem gelieferten Produkten vor.

## 7 Vertragsdauer

7.1 Der Beginn des Vertrags bestimmt sich nach der Leistungsbeschreibung gemäß Wartungsschein.

7.2 Der Vertrag wird für die Dauer von zwölf (12) Monaten geschlossen und verlängert sich um jeweils weitere zwölf (12) Monate, sofern er nicht von einer Vertragspartei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten durch eingeschriebenen Brief gekündigt wird.

## 8 Datenschutz

8.1 Der Kunde ist verantwortlich für die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften über den Datenschutz.

8.2 Der Auftragnehmer wird dem Kunden Art und Umfang der für die Erbringung der Wartungsleistungen erforderlichen Verarbeitung und Nutzung von Daten des Kunden sowie die zu treffenden technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz dieser Daten mitteilen. Sofern der Kunde die entsprechenden Voraussetzungen zur Erbringung der Wartungsleistungen nicht den Mitteilungen des Auftragnehmers gemäß zur Verfügung stellt, ist der Auftragnehmer von seiner Verpflichtung zur Erbringung der Wartungs- und Pflegeleistungen befreit.

8.3 Der Auftragnehmer wird über alle ihm während der Dauer dieses Vertrages bekannt werdenden vertraulichen Informationen Stillschweigen bewahren.

## 9 Nutzungsrechte

9.1 An den im Rahmen der Pflege der Software gelieferten Updates/Releases und Dokumentationen erteilt der Auftragnehmer dem Kunden ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht nur zum eigenen, internen Gebrauch auf der jeweils bestimmten Hardware.

9.2 Der Kunde darf zur Sicherung eine Vorkopie der Updates/Releases erstellen; der Kunde hat diese als Sicherungskopie zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen. Darüber hinaus ist der Kunde nicht berechtigt, diese Updates/Releases und Dokumentation zu kopieren.

## 10 Sachmängel

10.1 Tritt nach einer Fehlerbeseitigung eine auf derselben Ursache beruhende Störung auf, ist dieser Mangel durch den Auftragnehmer ohne Vergütung zu beseitigen.

10.2 Können Teile der EDV-Anlage nach Ablauf von vierzehn Arbeitstagen oder einer vereinbarten Frist, beginnend mit dem Tag der Mängelmeldung nicht wirtschaftlich sinnvoll genutzt werden, kann der Kunde für jeden Arbeitstag, an dem diese Teile mehr als 12 Stunden nicht wirtschaftlich genutzt werden können, 5/30 der monatlichen Grundvergütung als pauschalierten Schadensersatz verlangen. Weitergehende Ansprüche aus Gewährleistung sind ausgeschlossen. In keinem Fall haftet der Auftragnehmer über die in der Bestimmung 11.3 festgelegten Grenzen hinaus auf Schadensersatz; diese Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei arglistigem Verschweigen eines Fehlers sowie bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

10.3 Hat der Auftragnehmer nach Meldung einer Störung im Zusammenhang mit der Nutzung der EDV-Anlage Leistungen für die Fehlersuche und die Fehlerbeseitigung erbracht und hat der Auftragnehmer diese Störung nicht zu vertreten, so hat der Kunde die hierdurch entstandenen Kosten zu tragen. Bei der Berechnung der Kosten werden die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Vergütungssätze des Auftragnehmers zugrunde gelegt.

10.4 Nach einer erfolgten Fehlerbeseitigung, Programmänderung oder einer sonstigen Leistung nach diesem Vertrag hat der Kunde das Leistungsergebnis abzunehmen. Erklärt der Kunde aus von ihm zu vertretenden Gründen nicht die Abnahme oder übernimmt er die Leistungsergebnisse in seinen Produktivbetrieb, so gilt die Leistung mit Ablauf von zwei Wochen nach deren Übergabe an den Kunden als abgenommen.

10.5 Ansprüche bei Sachmängeln verjähren in zwölf (12) Monaten, wobei die Verjährung mit der jeweiligen Abnahme beginnt. Hat der Auftragnehmer bestimmte Eigenschaften der EDV-Anlage garantiert, verjähren die entsprechenden Ansprüche des Kunden ebenfalls in zwölf (12) Monaten, soweit nicht eine längere Verjährungsfrist ausdrücklich vereinbart worden ist.

## 11 Haftung für sonstige Schäden

11.1 Die Haftung des Auftragnehmers bei Sachmängeln ist in den Bestimmungen 10.1 bis 10.5 abschließend geregelt, soweit in diesen Bestimmungen nicht ausdrücklich auf die Bestimmung 11 verwiesen wird.

Im übrigen haftet der Auftragnehmer für Schäden wie folgt:

11.2 Für Schäden, die auf eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Vertragsverletzung des Auftragnehmers zurückzuführen sind und für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit haftet der Auftragnehmer unbegrenzt.

11.3 Der Auftragnehmer haftet für höchstens leicht fahrlässig verursachte Schäden nur in den Fällen der Verletzung sogenannter Kardinalpflichten. Kardinalpflichten sind solche grundlegenden vertragswesentlichen Pflichten, die maßgeblich für den Vertragsabschluss des Kunden waren und auf deren Einhaltung dieser vertrauen durfte. In den Fällen leicht fahrlässiger Kardinalpflichtverletzung ist die Haftung je Schadensereignis bei Sachschäden auf EUR 1 Million und bei Schäden außerhalb von Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit sowie von Sachschäden für alle Schäden innerhalb eines Kalenderjahrs auf die Höhe der Grundpauschale eines Jahres begrenzt. Für Datenverlust beim Kunden haftet der Auftragnehmer nur bis zur Höhe des typischen Wiederherstellungsaufwands, der bei täglicher Datensicherung entstanden wäre.

11.4 Die in diesen Bedingungen enthaltene Haftungsbeschränkung findet auf Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz keine Anwendung.

11.5 Soweit die Haftung nach diesen Bedingungen ausgeschlossen oder begrenzt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Organe des Auftragnehmers sowie der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers.

11.6 Soweit Schadensansprüche der gesetzlichen Verjährung unterliegen, tritt eine Verjährung jedoch spätestens in zwölf (12) Monaten ein, wobei die Verjährung mit dem Zeitpunkt des Abschlusses der nicht vertragsmäßigen Leistung beginnt.

## 12 Aufrechnung

Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen gegen Forderungen des Auftragnehmers aufrechnen.

## 13 Übertragung von Rechten und Pflichten

Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit vorheriger, schriftlicher Genehmigung des Auftragnehmers auf Dritte übertragen.

## 14 Änderungen und Ergänzungen

14.1 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags können nur schriftlich vereinbart werden.

14.2 Ein Bestätigungsschreiben einer mündlichen Vereinbarung ist nur wirksam, wenn dieses von der empfangenen Vertragspartei schriftlich gegenbestätigt wird.

## 15 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

15.1 Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht.

15.2 Als Gerichtsstand ist für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag Kirchheim unter Teck vereinbart.

## 16 Unwirksamkeit von Bestimmungen, Lücke im Vertrag

Sollten Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung treten, die soweit möglich dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien nach dem Sinn und Zweck dieses Vertrags gewollt hätten.

Stand 01.01.2003

### die netzwerker Computernetze GmbH

Neue Weilheimer Straße 14

D-73230 Kirchheim unter Teck

Tel. +49 (0) 7021 9439-0

Fax +49 (0) 7021 9439-150

eMail info@netzwerker.de

Internet :http://www.netzwerker.de

Ust-ID : DE164105908

Steuernr.: 69028/10591

Bankverbindung

LBBW BLZ 600 501 01

Kontonummer 8 644 750

Geschäftsführer Andreas Dannenberg

HRB-Nr. 231215 Amtsgericht Stuttgart