

## Allgemeine Geschäfts- und Servicebedingungen

### der BWG Systemhaus Gruppe AG und BWG Medizinsysteme GmbH nachfolgend Auftragnehmer genannt

#### 1. Allgemeines, Geltungsbereich

Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen und Lieferungen aus Kauf-, Werk- oder Dienstvertrag und anderen Verträgen ausschließlich auf der Grundlage dieser AGB, soweit keine besonderen Vertragsbedingungen mit dem Auftraggeber schriftlich vereinbart wurden. Entgegenstehende bzw. anderslautende AGB sind nicht wirksam. Der Einbeziehung der AGB des Auftraggebers wird ausdrücklich widersprochen.

Diese AGB sind Grundlage auch aller künftigen Leistungen und Lieferungen aus Kauf-, Werk- oder Dienstvertrag und anderen Verträgen und auch dann, wenn ihre Einbeziehung nicht erneut ausdrücklich vereinbart wird. Sie gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB).

Der Auftragnehmer behält sich bei Vorliegen rechtfertigender, sachlicher Gründe (insbesondere bei einer Änderung der Gesetzeslage, höchstrichterlichen Rechtsprechung und/oder Marktgegebenheiten) die einseitige Änderung der AGB vor. Im Falle einer Änderung wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen Monat vorher die beabsichtigte Änderung in geeigneter Form mitteilen. Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, innerhalb eines Monats ab der Ankündigung schriftlich zu widersprechen an folgende E-Mail-Adresse:

info@bwg.de

Widerspricht der Auftraggeber innerhalb dieser Frist nicht, gelten die geänderten AGB als einbezogen.

#### 2. Angebote, Auftragsbestätigung, Zustandekommen von Verträgen

Angebote sind, wenn nichts Anderes ausdrücklich vereinbart ist, freibleibend. Ein Vertrag kommt mangels schriftlichen Vertrages erst durch eine Auftragsbestätigung in Textform (schriftlich, per Telefax oder E-Mail) seitens des Auftragnehmers zustande. Erfolgt die Leistung/Lieferung durch den Auftragnehmer, ohne dass dem Auftraggeber vorher eine Auftragsbestätigung zugeht, so kommt der Vertrag mit der Lieferung bzw. mit Beginn der Ausführung der Lieferung oder Leistung zu Stande. Nachträgliche Änderungen des Vertrages 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 erst nach Bestätigung in Textform (schriftlich, per Telefax oder E-Mail) durch den Auftragnehmer zum Vertragsabschluss führen.

#### 3. Preise und Zahlungen

3.1 Sämtliche Preise verstehen sich als Nettopreise 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, unter Einhaltung einer Frist von einem Monat eine Preisanpassung vorzunehmen, falls sich die Einkaufspreise der Betriebsmittel oder des benötigten Materials und/oder die Löhne bzw. Lohnnebenkosten erhöhen. Eine Preisanpassung kann auch dann vorgenommen werden, falls neue Steuern oder öffentliche Abgaben eingeführt werden, die den jeweiligen Vertrag betreffen. Bei einer Erhöhung der Mehrwertsteuer ändert sich der monatliche Zahlungsbetrag entsprechend.

Sollte die Preisanpassung innerhalb eines Jahres mehr als 10 % betragen, so bedarf es für den 10 % übersteigenden Betrag der schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers. Die Zustimmung gilt als erteilt, sofern der Auftraggeber von dem ihm hiermit eingeräumten Kündigungsrecht im Falle der 10 % übersteigenden Erhöhung nicht innerhalb von 14 Tagen nach Bekanntgabe der Erhöhung Gebrauch macht und der Auftragnehmer den Auftraggeber bei der Bekanntgabe der Preiserhöhung auf das Sonderkündigungsrecht hinweist. Die Kündigungsfrist des Auftraggebers beträgt in diesem Fall 2 Monate zum Monatsende.

3.4 Sämtliche Zahlungen sind nach Erhalt der Rechnungen ohne jeden Abzug fällig. Der Auftraggeber kommt – sofern nicht gesondert schriftlich vereinbart – 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. Zahlung über eine Leasinggesellschaft ist freigestellt. Kommt kein Leasingvertrag zustande, besteht weiterhin die Abnahmeverpflichtung aus dem erteilten Auftrag.

#### 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 entsprechend den jeweils aktuellen Vergütungs- und Stundensätzen des Auftragnehmers 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 20% 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 und Lieferverzug

6.1 Termine sind nur dann verbindlich, wenn sie vom Auftragnehmer ausdrücklich in Textform (schriftlich, per Telefax oder E-Mail) als verbindlich bestätigt worden sind. Die Frist ist eingehalten, wenn bis zu ihrem Ablauf die Ware das Auslieferungslager des Auftragnehmers verlassen oder er dem Kunden seine Leistungsbereitschaft mitgeteilt hat. Unvorhergesehene Umstände und Ereignisse, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, wie zum Beispiel höhere Gewalt, staatliche Maßnahmen, Nichterteilung behördlicher Genehmigungen, Arbeitskämpfe jeder Art, Sabotage, Rohstoffmangel, unverschuldet verspätete Materialanlieferung, Krieg, Aufruhe usw. führen zu einer Verschiebung des Liefertermins um die Dauer der Störung einschließlich einer angemessenen Anlaufzeit und zwar auch dann, wenn sie während eines bereits bestehenden Verzuges aufgetreten 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 für jede vollendete Woche des Verzugs auf eine pauschalisierte Verzugsentschädigung in Höhe von 3 % des Auftragswertes, maximal jedoch nicht mehr als 15 % des Auftragswertes begrenzt, 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 zufälligen Untergangs oder der zufälligen Verschlechterung 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 aus der Geschäftsverbindung Eigentum des Auftragnehmers.

7.2 Der Auftraggeber ist bis zur vollständigen Leistung gem. 7.1. ohne Zustimmung des Auftragnehmers nicht berechtigt, die gelieferten Gegenstände zu veräußern, zu verschenken, zu verpfänden oder zur Sicherheit zu übereignen. Wird der gelieferte Gegenstand bei dem Auftraggeber gepfändet, ist der Auftragnehmer unter Angabe des Pfandgläubigers sofort zu benachrichtigen.

Dem Auftraggeber ist es gestattet, den Liefergegenstand zu verarbeiten oder umzubilden ("Verarbeitung"). Die Verarbeitung

erfolgt für den Auftragnehmer; wenn der Wert des dem Auftragnehmer gehörenden Liefergegenstandes jedoch geringer ist als der Wert der nicht dem Auftragnehmer gehörenden Waren und/oder der Verarbeitung, so erwirbt der Auftragnehmer Miteigentum an der Neuware im Verhältnis des Wertes (Brutto-Rechnungswert) des verarbeiteten Liefergegenstandes zum Wert der der übrigen verarbeiteten Ware und/oder der Verarbeitung zum Zeitpunkt der Verarbeitung. Soweit der Auftragnehmer nach dem Vorstehenden kein Eigentum an der Neuware erwirbt, sind sich Auftragnehmer und Auftraggeber darüber einig, dass der Auftraggeber dem Auftragnehmer Miteigentum an der Neuware im Verhältnis des Wertes (Brutto-Rechnungswert) des dem Auftragnehmer gehörenden Liefergegenstandes zu dem der übrigen verarbeiteten Ware zum Zeitpunkt der Verarbeitung einräumt. Der vorstehende Satz gilt entsprechend im Falle der untrennbaren Vermischung oder der Verbindung des Liefergegenstandes mit dem Auftragnehmer nicht gehörender Ware. Soweit der Auftragnehmer nach diesem § 7.1. (Eigentumsvorbehalt) Eigentum oder Miteigentum erlangt, verwahrt der Auftraggeber sie für den Auftragnehmer mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns.

7.3 Für den Fall der Veräußerung des Liefergegenstandes oder der Neuware tritt der Auftraggeber hiermit seinen Anspruch aus der Weiterveräußerung gegen seinen Abnehmer mit allen Nebenrechten sicherungshalber an den Auftragnehmer ab, ohne dass es noch weiterer besonderer Erklärungen bedarf. Die Abtretung gilt einschließlich etwaiger Saldoforderungen. Die Abtretung gilt jedoch nur in Höhe des Betrages, der dem vom Auftragnehmer in Rechnung gestellten Preis des Liefergegenstandes entspricht. Der dem Auftragnehmer abgetretene Forderungsanteil ist vorrangig zu befriedigen.

7.4 Bis auf Widerruf ist der Auftraggeber zur Einziehung der gemäß diesem § 7.1. (Eigentumsvorbehalt) an den Auftragnehmer abgetretenen Forderungen befugt. Der Auftraggeber wird auf die abgetretenen Forderungen geleistete Zahlungen bis zur Höhe der gesicherten Forderung unverzüglich an den Auftragnehmer weiterleiten. Bei Vorliegen berechtigter Interessen, insbesondere bei Zahlungsverzug, Zahlungseinstellung, Eröffnung eines Insolvenzverfahrens, Wechselprotest oder begründeten Anhaltspunkten für eine Überschuldung oder drohende Zahlungsunfähigkeit des Auftraggebers, ist der Auftragnehmer berechtigt, die Einziehungsbefugnis des Auftraggebers zu widerrufen. Außerdem kann der Auftragnehmer nach vorheriger Androhung unter Einhaltung einer angemessenen Frist die Sicherungsabtretung offenlegen, die abgetretenen Forderungen verwerten sowie die Offenlegung der Sicherungsabtretung durch den Auftraggeber gegenüber den Abnehmern verlangen.

7.5 Bei Glaubhaftmachung eines berechtigten Interesses hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die zur Geltendmachung von dessen Rechten gegen die Abnehmer erforderlichen Auskünfte zu erteilen und die erforderlichen Unterlagen auszuhändigen.

7.6 Während des Bestehens des Eigentumsvorbehalts ist dem Auftraggeber eine Verpfändung oder Sicherungsübereignung untersagt. Bei Pfändungen, Beschlagnahme oder sonstigen Verfügungen oder Eingriffen Dritter hat der Auftraggeber den Auftragnehmer unverzüglich zu benachrichtigen. Die Weiterveräußerung des Liefergegenstandes oder der Neuware ist nur Wiederverkäufern im ordentlichen Geschäftsgang und nur unter den Bedingungen gestattet, dass die Zahlung des Gegenwertes des Liefergegenstandes an den Auftraggeber erfolgt. Der Auftraggeber hat mit dem Abnehmer auch zu vereinbaren, dass erst mit dieser Zahlung der Abnehmer Eigentum erwirbt.

7.7 Soweit der realisierbare Wert aller Sicherungsrechte, die dem Auftragnehmer zustehen, die Höhe aller gesicherten Ansprüche um mehr als 10 % übersteigt, wird der Auftragnehmer auf

Wunsch des Auftraggebers einen entsprechenden Teil der Sicherungsrechte freigegeben. Es wird vermutet, dass die Voraussetzungen des vorstehenden Satzes erfüllt sind, wenn der Schätzwert der dem Auftragnehmer zustehenden Sicherheiten 150 % des Wertes der gesicherten Ansprüche erreicht oder übersteigt. Dem Auftragnehmer steht die Wahl bei der Freigabe zwischen verschiedenen Sicherungsrechten zu.

7.8 Bei Pflichtverletzungen des Auftraggebers, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist der Auftragnehmer auch ohne Fristsetzung berechtigt, die Herausgabe des Liefergegenstandes bzw. der Neuware zu verlangen und/oder – erforderlichenfalls nach Fristsetzung – vom Vertrag zurückzutreten; der Auftraggeber ist zur Herausgabe verpflichtet. Im Herausgabeverlangen des Liefergegenstandes/der Neuware liegt keine Rücktrittserklärung des Auftragnehmers, es sei denn, dies wird ausdrücklich erklärt.

## **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 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 einzusetzen.

## **10. Abnahme**

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

10.2 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, oder in Textform (schriftlich, per Telefax oder E-Mail Meldung davon machen, dass die beauftragte Leistung zur

Abnahme bereit steht. 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.

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

10.4 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.

10.5 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.

10.6 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.

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

10.8 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**

Für die Funktion von Hard- und Softwareprodukten innerhalb einer IT-Infrastruktur übernimmt der Lieferer die Gewährleistung nur für die von ihm gelieferten Produkte. Die Wiederherstellung von Anwendungs- und Betriebssystemsoftware, sowie Datenreorganisation, sind generell nicht Bestandteil der Gewährleistung.

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

11.1 Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers setzen voraus, dass dieser die gelieferte Ware unverzüglich untersucht und vorhandene Mängel unverzüglich gegenüber dem Auftragnehmer schriftlich mitteilt. Die Geltung des § 377 HGB wird vereinbart. Bei verspätet angezeigten Mängeln ist die Gewährleistung ausgeschlossen.

Der Auftraggeber hat etwaige Sachmängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe der für die Mängelerkennung und -analyse erforderlichen Informationen schriftlich mitzuteilen. Anzugeben sind hierbei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkung der Störung.

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 ist die Gewährleistung ausgeschlossen.

Im Rahmen der Gewährleistung 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 zu ersetzen. Die Nutzungsentschädigung wird grundsätzlich aufgrund einer degressiven Abschreibung über einen Nutzungszeitraum von 3 Jahren berechnet. Den Vertragspartnern wird das Recht eingeräumt, einen längeren oder kürzeren Nutzungszeitraum nachzuweisen. 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 entsprechend § 15 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 Auftraggeber 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 einzusetzen.

## **12. Gewährleistung 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.

12.3 Die Nutzung der Softwareprodukte von Drittanbietern erfolgt ausschließlich auf der Grundlage der Nutzungs- und/oder Lizenzbestimmungen des Softwareherstellers. Gewähr leistet der Auftragnehmer hierfür nicht.

12.4 Der Auftragnehmer leistet Gewähr dafür, dass er zur Weitergabe gegenüber dem Softwarehersteller berechtigt ist.

12.5. Im Falle von Sachmängeln leistet der Auftragnehmer lediglich im Rahmen und Umfang Gewähr, in dem der Hersteller eine Gewährleistung gegenüber dem Auftragnehmer übernommen hat. Zur Erfüllung dieser Ansprüche tritt der Auftragnehmer bereits zum Zeitpunkt der Lieferung der Software sämtliche Gewährleistungsansprüche gegen den Softwarehersteller an den Auftraggeber ab. Der Auftraggeber nimmt diese Abtretung an.

12.6 Stellt sich heraus, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt bzw. stellt sich nach Inanspruchnahme auf Gewährleistung heraus, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, hat der Auftraggeber dem Auftraggeber gegen Nachweis den Aufwand der Mängelfeststellung/ -beseitigung zu ersetzen.

### 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

- 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 15. 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 Räumlichkeiten und 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 Datenverlustes aller Daten auf den Festplatten (sowie auch der gespiegelten Daten) zu prüfen, den Auftraggeber darauf hinzuweisen, sich kündigt zu machen über den Zustand des Systems 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. Haftung

15.1. Der Auftragnehmer haftet dem Auftraggeber stets auf Schadensersatz

- für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
- nach dem Produkthaftungsgesetz und
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Auftragnehmer, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

15.2 Der Auftragnehmer haftet bei leichter Fahrlässigkeit, soweit er oder seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen eine wesentliche Vertragspflicht (sog. Kardinalpflicht) verletzt haben, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht bzw. deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

Soweit der Auftragnehmer für leichte Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

15.3 Darüber hinaus haftet der Auftragnehmer nur in folgendem Umfang:

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.

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

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

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

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

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. Datenschutz

Unsere Datenschutz Grundsätze finden Sie hier:

<https://www.bwg.de/datenschutz-grundsaeetze.html>

## 17. 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.

## 18. Allgemeines

18.1 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, ausfüllungs-bedürftiger Lücken.

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

18.3 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.

18.4 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.

18.5 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 der Datenschutzgrundverordnung liegen. Es gilt deutsches Recht.

18.6 Von den vorstehenden Bedingungen abweichende oder zusätzliche Vereinbarungen sind nur wirksam in Form einer schriftlichen Zusatzvereinbarung zu dem von den Parteien geschlossenen Vertrag. Auch die Abbedingung dieses Schriftformerfordernisses bedarf der Schriftform.

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