

AGB zum Servicevertrag für Geschäftskunden Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Pflege von Standardsoftware und Serviceleistungen für Hardware

1. Allgemeines

1.1 B&M Kommunikationstechnik GbR (künftig B&M) erbringt sämtliche Leistungen ausschließlich unter Zugrundelegung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden, auch wenn B&M nicht ausdrücklich widersprochen hat, keine Anwendung.

1.2 Diese AGB gelten auch dann, wenn B&M in Kenntnis entgegenstehender oder von seinen Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden, die Leistung an den Kunden vorbehaltlos ausführt. In diesen Fällen gilt die Annahme der Leistungen durch den Kunden als Anerkennung dieser AGB unter gleichzeitigem und hiermit vorab angenommenen Verzicht auf die Geltung seiner eigenen AGB.

2. Angebote und Preise

2.1 Angebote sind stets freibleibend. Ein Vertrag kommt erst durch schriftliche Auftragsbestätigung seitens B&M zustande. Erfolgt die Leistung durch B&M, ohne dass dem Kunden vorher eine Auftragsbestätigung zugeht, so kommt der Vertrag mit Beginn der Ausführung der Leistung zustande.

2.2 Der Kunde vergütet die Leistungen durch eine im Vertrag über Serviceleistungen festgelegte laufende monatliche Pauschale zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.

2.3 Die Vergütung ist ab Leistungsbeginn für den Rest des laufenden Kalendervierteljahres sofort und später vierteljährlich im Voraus zu zahlen.

2.4 B&M behält sich vor, die Vergütung erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsende und zur Anpassung an interne oder durch Dritte bedingte Kostensteigerung zu erhöhen. Sobald sich die jährliche Vergütung um mehr als fünf Prozent erhöht, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens, den Vertrag auch außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Material- und Personalkosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von 12 Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.

2.5 B&M kann eine über die in Ziffer 2.2 festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes verlangen, soweit:

- er aufgrund einer Meldung tätig wird, die darauf beruht, dass der Kunde außerhalb der ihm eingeräumten Übergangsfrist Vorversionen einsetzt, obwohl ihm eine neue Version zur Verfügung gestellt worden ist, oder

- eine gemeldete Störung im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware/des Wartungsgegenstand in nicht freigegebener Umgebung oder mit durch den Kunden oder Dritte vorgenommene Veränderungen der Pflegesoftware (d.h. der Software, an der die Pflegeleistung zu erbringen ist) /Wartungshardware steht.

- zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe insbesondere Ziffer 11) anfällt.

Soweit B&M berechtigt ist eine über die in Ziffer 2.2 festgelegte hinausgehende Vergütung des geleisteten Aufwandes zu verlangen, wird diese, sofern zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist, zu den bei B&M im Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Listenpreisen berechnet.

2.6 Verbrauchs- und Verschleißteile sind von der Pauschalvergütung nicht erfasst. Dies gilt auch für Ersatzteile, soweit sie nicht unter eine Gewährleistungsverpflichtung der B&M fallen, bzw. Teil der Leistungsbeschreibung sind. Diese hat der Kunde, soweit sie im Rahmen der vereinbarten Serviceleistungen oder aufgrund gesonderter Anforderung des Kunden von B&M geliefert werden, gemäß den zurzeit der Lieferung geltenden Listenpreisen zzgl. der gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer zu vergüten. Sonstige Zusatzleistungen, die nicht im Umfang der im Leistungsschein vereinbarten Softwarepflege-/Hardwarewartung enthalten sind, werden zu

den bei B&M zum Zeitpunkt der Beauftragung gültigen Listenpreisen berechnet.

2.7 B&M ist berechtigt, alle in der Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich genannten Leistungen gesondert nach Aufwand, zu den bei B&M im Zeitraum der Beauftragung gültigen Listenpreisen zu berechnen. Hierzu gehören insbesondere:

- Leistungen die auf Wunsch des Kunden außerhalb der bei B&M üblichen Arbeitszeit für Serviceleistungen erbracht werden,

- vom Kunden gewünschte oder behördlich geforderte Änderungen, z. B. Änderung des Leistungsumfanges, der Benutzerdaten, des Aufstellungsortes, der Gebührenerfassungstarife,

- die Diagnose und das Beseitigen von Störungen oder Schäden, die durch Altern des Leitungsnetzes des Kunden oder durch Störungen an Einrichtungen des öffentlichen Netzbetreibers (z. B. der Deutschen Telekom AG/Carrier) entstanden sind,

- die Diagnose und das Beseitigen von Störungen oder Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung oder sonstige von B&M nicht zu vertretende Umstände entstanden sind und der Kunde haftet,

- das Beseitigen von Störungen oder Schäden, die durch Computerviren, sog. Trojanische Pferde, Hoaxes etc. verursacht worden sind,

- den Ersatz verbrauchter Batterien und Akkus (z. B. für Schnurlostelefone), sowie Verbrauchsmaterial wie z. B. Tinte/Toner etc.

- die Verpackung, den Abbau (auch vorhandener Systeme), den Rücktransport einschließlich Transportversicherung sowie die Entsorgung,

- neue Softwareversionen.

3. Laufzeit

3.1 Der Vertrag wird ab dem im Servicevertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Servicevertrag vereinbarten Jahre/Monate abgeschlossen. Während dieser Laufzeit ist eine ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen. Nach Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des laufenden Kalenderquartals schriftlich ordentlich gekündigt werden.

3.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. B&M kann u. a. diesen Vertrag unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines jeden Kalendervierteljahres kündigen, wenn der Kunde ein Angebot der B&M ablehnt, gegen angemessenes Entgelt auf eine aktuelle Version (Upgrade) der Pflegesoftware umzusteigen und für die beim Kunden im Einsatz befindliche vertragsgegenständliche Software der Lebenszyklus abgelaufen ist. Der Kunde kann die Kündigung abwenden, wenn es B&M möglich und zumutbar ist, bis zum Ende der Vertragslaufzeit die jeweilige Pflegesoftware ggf. mit zumutbaren funktionalen Einschränkungen und gegen angemessene Erhöhung der Vergütung weiterzupflegen und der Kunde sich mit einem dem entsprechenden Angebot der B&M einverstanden erklärt. B&M ist - unter Berücksichtigung des Vorstehenden - verpflichtet, dem Kunden im Rahmen eines angemessenen Zeitraumes vor Ausspruch einer Kündigung, ein derartiges Angebot zu übermitteln.

4. Umfang der Softwarepflege/Hardwarewartung

4.1 B&M pflegt/wartet - soweit zwischen den Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wird - nur die jeweils aktuelle Version der im Verzeichnis der Systemkomponenten aufgeführte Software bzw. die von den Parteien dort spezifizierte Version der Hardware entsprechend der Leistungsbeschreibung der vereinbarten Serviceklasse.

4.2 Die Softwarepflege/Hardwarewartung umfasst vorbehaltlich der unter den Ziffern 5 bis 7 aufgeführten Bestimmungen:

- das Störungsmanagement und die Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung,
- die Weitergabe von Updates, d.h. verbesserte Versionen der vorstehend aufgeführten Software,
- die Nutzung einer Ansprechstelle (Hotline/Helpdesk).

5. Störungsmanagement und Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung

5.1 Software

5.1.1 B&M wird im Rahmen der Softwarepflege während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden unter Vergabe einer Kennung entgegen nehmen, den vereinbarten Störungskategorien zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen. Auf Wunsch des Kunden bestätigt B&M dem Kunden den Eingang der Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

5.1.2 Die Störung wird nach erster Prüfung einer der folgenden Kategorien zugeordnet:

- *schwerwiegende Störung*

Die Störung macht die Nutzung der Pflegesoftware unmöglich oder erlaubt die Nutzung nur mit schwerwiegenden Einschränkungen. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

- *sonstige Störung*

Die Störung schränkt die Nutzung der Pflegesoftware durch den Kunden mehr als nur unwesentlich ein, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

- *sonstige Meldung*

Störungsmeldungen, die nicht in die beiden vorstehenden Kategorien fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von B&M nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

5.1.3 Durchführung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

5.1.3.1 Bei Meldungen über schwerwiegende und sonstige Störungen wird B&M unverzüglich anhand der durch den Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die FB 02-19 / Rev. 02 / 05/10 Stand Mai 2010 Seite 2 von 4 Störungsursache zu lokalisieren. Ist die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht im Rahmen des Einsatzes der Pflegesoftware begründet, teilt B&M dies dem Kunden unverzüglich mit, um dessen Maßnahmen zur Problembereinigung zu unterstützen.

5.1.3.2 Sonst wird B&M entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und Bereinigung einer mitgeteilten Störung veranlassen. B&M wird dem Kunden bei ihr vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung einer Störung, etwa Handlungsanweisungen oder Änderungen der Pflegesoftware unverzüglich zur Verfügung stellen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreter oder Hersteller der Software mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

5.1.3.3 Der Kunde wird Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und B&M etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

5.2 Hardware

B&M wird im Rahmen einer Überwachung und Untersuchung auf Abruf die im Leistungsschein aufgeführten Leistungen erbringen, die die Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Hardware des Kunden unterstützen. Er unterstützt diesen ferner bei der Beseitigung gemeldeter Störungen oder Ausfälle sowie allgemeinen Instandhaltungsarbeiten; Ziffer 5.1.1 und 5.1.2 gelten entsprechend.

5.3 Weitergehende Leistungen

Weitergehende Leistungen zum Störungsmanagement und in Bezug auf die Durchführung von Maßnahmen zur Störungsverhinderung/-beseitigung, etwa andere Ansprech- oder geringere Reaktionszeiten bzw. vorbeugende Überwachung und Untersuchung, sind schriftlich, in einem Leistungsschein – bzw. im Serviceschein zum Vertrag entsprechend der vereinbarten Serviceklasse – zum Gegenstand des Vertrags über Serviceleistungen zu machen.

6. Weitergabe von Updates/verbesserte Versionen der Pflegesoftware

6.1 B&M kann dem Kunden bestimmte neue Stände der Pflegesoftware überlassen, um diese auf dem aktuellen Stand zu halten und Störungen vorzubeugen. B&M überlässt dem Kunden dazu Updates der Pflegesoftware mit technischen Modifikationen und Verbesserungen sowie kleineren funktionalen Erweiterungen und Verbesserungen. Weiterhin überlässt B&M dem Kunden dazu Patches mit Korrekturen zur

Pflegesoftware und sonstige Umgehungsmaßnahmen für mögliche Störungen. Diese neuen Stände der Pflegesoftware werden zusammen als „Neue Versionen“ bezeichnet. Nicht Gegenstand der Pflegeleistungen ist die Überlassung von Upgrades mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen oder von neuen Produkten oder die Verpflichtung zur Weiterentwicklung der Pflegesoftware, außer anderes ist ausdrücklich vereinbart. B&M stellt dem Kunden die Neuen Versionen so zur Verfügung, wie die Pflegesoftware erstmals überlassen wurde, sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich anderes vereinbart wird. Soweit B&M dem Kunden eine neue Version zur Verfügung gestellt hat, pflegt er auch die Vorversion noch für eine angemessene Übergangsfrist, die in der Regel drei Monate nicht überschreitet, weiter.

6.2 Der Kunde wird Neue Versionen unverzüglich untersuchen und erkennbare Mängel unverzüglich rügen; es gilt insoweit § 377 HGB.

6.3 Vorgehensweise bei Sachmängeln von Updates-/verbesserten Versionen der Pflegesoftware:

6.3.1 Ist die Pflegesoftware mit Sachmängeln behaftet, die ihren Einsatz nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Kunden zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist zu. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl der B&M – ggf. auch mehrfach – entweder Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Die Interessen des Kunden werden bei der Wahl angemessen berücksichtigt. Schlägt die Nachbesserung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, den Vertrag kündigen oder Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Für Schadens- und Aufwendungsersatz gilt insbesondere Ziffer 13. Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht in Bezug auf Mängelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus; in der Regel innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis vom Sachmangel.

6.3.2 Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen der B&M von der vertragsgemäßen Beschaffenheit oder Brauchbarkeit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln. Ansprüche wegen Sachmängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung oder bei Fehlern die aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Dies gilt auch bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und Beseitigung des Sachmangels nicht.

6.3.3 Ansprüche wegen eines Sachmangels verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Soweit das Gesetz gemäß § 438 Abs.2 Nr. 2 BGB (Bauwerke und Sachen für Bauwerke) längere Fristen vorschreibt, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch B&M, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bleiben diese unberührt. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sachmängeln beginnt mit der Ablieferung der Leistung oder soweit vereinbart wird, dass B&M die Pflegesoftware auch installiert, mit Abschluss der Installation.

7. Ansprechstelle (Hotline/Helpdesk)

B&M stellt dem Kunden eine Ansprechstelle (Hotline/Helpdesk) zur Verfügung, die Anfragen dazu autorisierten Personals des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der Pflegesoftware/des Wartungsgegenstandes sowie einzelnen funktionalen Aspekten bearbeitet. Die Hotline/der Helpdesk umfasst keine Leistungen die im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware/des Wartungsgegenstandes in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware/des Wartungsgegenstandes durch den Kunden oder Dritte stehen. Der Kunde benennt gegenüber B&M fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal, das mit der Pflegesoftware/dem Wartungsgegenstand vertraut ist. Die Hotline/der Helpdesk nimmt ordnungsgemäße Anfragen während der üblichen Geschäftszeiten der B&M per E-mail, Telefax und Telefon entgegen und wird diese im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline/der Helpdesk kann zur Beantwortung auf dem Kunden vorliegende Dokumentationen und sonstige

Ausbildungsmittel für die Pflegesoftware/den Wartungsgegenstand verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline/den Helpdesk – wie insbesondere bei Anfragen zu nicht von B&M gelieferter Software bzw. nicht von ihm hergestellter oder vertriebener Hardware - nicht möglich oder nicht zeitnah möglich ist, wird B&M die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten. Weitergehende Leistungen der Hotline/des Helpdesk, etwa andere Ansprech- oder geringere Reaktionszeiten, sind vorab ausdrücklich, z.B. in einer gesonderten Leistungsbeschreibung, zu vereinbaren.

8. Leistungsausschlüsse

Die Softwarepflege/Hardwarewartung umfasst nicht:

- das Störungsmanagement von Störungen, die im Zusammenhang mit dem Einsatz der Pflegesoftware/dem Wartungsgegenstand in nicht freigegebenen Umgebungen oder mit Veränderungen der Pflegesoftware/dem Wartungsgegenstand durch den Kunden oder Dritte stehen,
- Upgrades, d.h. weiterentwickelte Versionen mit wesentlichen funktionalen Erweiterungen; Upgrades können gegen Entgelt bezogen werden,
- die Weitergabe von sonstiger neuer Software,
- die Installation von Updates und Upgrades sowie sonstiger neuer Software, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde,
- die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die durch Gewaltwirkungen Dritter, höhere Gewalt, vom Auftragnehmer nicht gewarteter Geräte oder durch unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigem Gebrauch) des Auftraggebers oder seiner Mitarbeiter hervorgerufen werden,
- die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die darauf beruhen, dass die in die Wartungsgegenstände eingebaute Software und Hardware aufgrund technischer Leistungsfähigkeit nicht in der Lage ist, Programmabläufe korrekt durchzuführen bzw. Datensätze richtig zu bearbeiten, diese insbesondere vollständig und richtig zu erkennen, zu berechnen oder ablaufen zu lassen.
- die Überlassung von Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteilen. Überlässt B&M dem Kunden derartige Teile, sind diese entsprechend Ziffer 2.6 zu vergüten.
- zusätzlich vereinbarte Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, Klärung von Schnittstellen zu Fremdsystemen, Installations- sowie Konfigurationsunterstützung, insbesondere bei Zusatzsoftware- oder -hardware.

9. Nutzungsrechte/Durchführung der Pflege/Wartung im Übrigen

9.1 An den Leistungsergebnissen, die B&M erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt sie, soweit nichts anderes vereinbart ist, dem Kunden das einfache, nicht ausschließliche Recht ein, diese bei sich auf Dauer für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks zu nutzen. Im Übrigen verbleiben alle Rechte bei B&M bzw. dem Hersteller. Dass ihm an den von B&M übergebenen Leistungen eingeräumte Nutzungsrecht, kann durch den Kunden nur unter vollständiger Aufgabe der eigenen Rechte an Dritte übertragen werden.

9.2 Die Nutzungsrechte des Kunden an Neuen Versionen und an sonstigen Korrekturen der Pflegesoftware entsprechen den Nutzungsrechten an der vorhergehenden Version der Pflegesoftware. Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an den neuen Versionen und sonstigen Korrekturen nach einer angemessenen Übergangszeit – die in der Regel nicht mehr als einen Monat beträgt – an die Stelle der Rechte an den vorangegangenen Versionen und sonstigen Korrekturen. Der Kunde darf ein Vervielfältigungsstück archivieren.

9.3 Soweit in die Leistungen Softwareprodukte integriert werden, die von Dritten erstellt werden, z.B. Programmbibliotheken, Teile von Softwaretools und anderes, räumt B&M dem Kunden ebenfalls ein einfaches, nicht ausschließliches Recht ein, diese Softwareprodukte bei sich auf Dauer für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks zu nutzen.

9.4 B&M ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht beeinträchtigt werden.

9.5 B&M kann das Einsatzrecht des Kunden widerrufen, wenn dieser nicht unerheblich gegen Einsatzbeschränkungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. B&M hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfalle und bei besonderen Umständen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann B&M den Widerruf auch ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat B&M die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

9.6 B&M ist berechtigt seine Pflege- und Wartungsleistungen auch mittels Remotezugriffs zu erbringen.

9.7 Verwendete Verbrauchs-, Verschleiß- oder Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendbarkeit neuen Teilen gegenüber gleichwertig. Ausgewechselte Teile gehen in das Eigentum der B&M über.

10. Termine und Fristen

10.1 Termine und Fristen sind verbindlich, wenn sie von B&M und dem Kunden im Einzelfall schriftlich als verbindlich vereinbart worden sind.

10.2 Ist die Nichteinhaltung einer bestimmten Leistungszeit auf Ereignisse zurückzuführen, die B&M nicht zu vertreten hat (einschließlich Streik oder Aussperrung), verschieben sich die Leistungstermine um die Dauer der Störung einschließlich einer angemessenen Anlaufphase.

11. Pflichten des Kunden

11.1 Der Kunde benennt B&M einen Ansprechpartner, der während der Durchführung des Vertrages für den Kunden verbindliche Entscheidungen treffen kann. Dieser hat für den Austausch notwendiger Informationen zur Verfügung zu stehen und bei den für die Vertragsdurchführung notwendigen Entscheidungen mitzuwirken. Erforderliche Entscheidungen des Kunden sind vom Ansprechpartner unverzüglich herbeizuführen und von den Parteien im unmittelbaren Anschluss gemeinsam schriftlich zu dokumentieren.

11.2 Der Kunde trägt Sorge dafür, dass B&M die für die Erbringung der Leistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten soweit diese nicht von B&M geschuldet sind, vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stehen. B&M darf, außer soweit er Gegenteiliges erkennt oder erkennen muss, von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen.

11.3 Der Kunde wird B&M über aus seinem Verantwortungsbereich resultierende Störungen und deren voraussichtliche Dauer unverzüglich informieren.

11.4 Der Kunde wird Änderungen des Einsatzumfeldes der Software dokumentieren und B&M insoweit unverzüglich schriftlich über Änderungen informieren. Der Kunde ist nicht berechtigt Veränderungen, Ergänzungen oder einen Austausch des Wartungsgegenstandes vorzunehmen.

11.5 Der Kunde ist verpflichtet, B&M soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen, insbesondere einen Remotezugang auf das System zu ermöglichen und vorhandenes Analysematerial zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus stellt der Kunde auf Wunsch der B&M ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung. Soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, trägt der Kunde die Kommunikationskosten und insbesondere die Verbindungsentgelte und stellt vorhandene Übertragungsgeräte kostenlos zur Verfügung.

11.6 Der Kunde hat etwaige Mängel in nachvollziehbarer Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und –analyse erforderlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Der Kunde hat darüber hinaus B&M auch im Übrigen soweit erforderlich bei der Beseitigung von Störungen zu unterstützen.

11.7 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde alle von B&M übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich so verwahren, dass diese bei Beschädigungen oder Verlust von Datenträgern rekonstruiert werden können.

12. Rechtsmängel

12.1 B&M haftet dem Kunden gegenüber für eine durch seine Leistung erfolgte Verletzung von Rechten Dritter nur, soweit die Leistung durch den Kunden vertragsgemäß, insbesondere im vertraglich vorgesehenen Nutzungsumfeld eingesetzt wird. Die Haftung für die Verletzung Rechte Dritter ist ferner beschränkt auf Rechte Dritter innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 6.3.2 und 6.3.3. Für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gilt ergänzend Ziffer 13.

12.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung der B&M seine Rechte verletzt, ist der Kunde verpflichtet unverzüglich B&M zu benachrichtigen. B&M ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf seine Kosten abzuwehren.

12.3 Werden durch eine Leistung der B&M Rechte Dritter verletzt, wird B&M nach eigener Wahl und auf eigene Kosten:

- dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder
- die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
- die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn B&M keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann. Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

13. Haftung

13.1 B&M haftet 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 B&M, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

13.2 B&M 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 oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung (wie z.B. im Falle der Verpflichtung zur mangelfreier Leistung) der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Soweit B&M für leichte Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen. Für einen einzelnen Schadensfall wird die Haftung auf den Vertragswert begrenzt.

13.3 Für die Verjährung gilt Ziffer 6.3.3 entsprechend.

13.4 Bei Verlust von Daten haftet B&M nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherheit durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit der B&M tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.

13.5 Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen B&M gilt Ziffer 13.1 - 13.3 entsprechend.

14. Verschiedenes

14.1 Änderungen und Ergänzungen des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrages sowie des Leistungsscheins/Anlagenübersicht und eventueller Nachträge sollen nur schriftlich vereinbart werden. Mündliche Absprachen gelten nur, wenn sie binnen sieben Kalendertagen schriftlich durch B&M bestätigt werden; ein Fax bzw. eine E-mail genügt diesem Schriftformerfordernis.

14.2 B&M und der Kunde sind verpflichtet über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit ihrem Vertragsverhältnis bzw. der daraus resultierenden Vertragsbeziehung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder der Abwicklung des Vertragsverhältnisses beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher

Einwilligung des Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren ab Bekanntwerden der jeweiligen Information, nicht jedoch vor Beendigung des zwischen B&M und dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses.

14.3 Soweit B&M auf personenbezogene Daten zugreifen kann, die auf Systemen des Kunden gespeichert sind, wird er ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. B&M wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten werden die Vertragspartner soweit gemäß § 11 Abs. 2 BDSG oder sonstiger Rechtsnormen notwendig, schriftlich vereinbaren. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

14.4 B&M und dem Kunden ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden weder B&M, noch der Kunde daher Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

14.5 Sämtliche Vertragsverhältnisse der Parteien unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des Wiener UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.

14.6 Sollten Vereinbarungen des geschlossenen Vertrages oder dieser AGB in seinen Bestandteilen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen hiervon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt diejenige Regelung, die dem beabsichtigten wirtschaftlichen Zweck in rechtswirksamer Weise am nächsten kommt.

15. Erfüllungsort und Gerichtsstand

15.1 Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus den Vertragsverhältnissen der Parteien, ist der Sitz von B&M.

15.2 Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus den Vertragsverhältnissen der Parteien sowie für Streitigkeiten in Bezug auf das Entstehen und die Wirksamkeit dieser Vertragsverhältnisse ist gegenüber Kaufleuten, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen, der Sitz der B&M. B&M ist jedoch berechtigt, den Kunden an seinem Sitz zu verklagen.