

Vertragsbedingungen für IT-Leistungen

I. Lieferung von Systemen oder Systemteilen

§ 1 Leistungen von DFC

1.1 Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben die Hardware und die Datenträger mit der Software Eigentum von DFC und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden.

1.2 Die Gefahr des zufälligen Unterganges der Hardware und der Datenträger geht nach Anlieferung auf den Auftraggeber über.

1.3 Der Auftraggeber darf die Software nur auf solcher Hardware und Betriebssystemen einsetzen, für die DFC diese freigegeben hat. Der Auftraggeber hat DFC unverzüglich über einen Wechsel des Einsatzes zu informieren.

1.4 Software darf nur mit Zustimmung durch DFC an einen Dritten übertragen werden, damit DFC absichern kann, dass die Risiken, die deren Einsatzvorbereitung bei einem anderen Anwender beinhaltet, minimiert werden. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden. DFC kann die Zustimmung davon abhängig machen, dass DFC mit der Implementierung der Software bei dem Dritten beauftragt wird und dieser den Softwarepflegevertrag des Anwenders mit DFC übernimmt. DFC verpflichtet sich, dem neuen Anwender angemessene Bedingungen anzubieten.

1.5 Alle gewerblichen Schutzrechte, die DFC oder der Kunde während der Durchführung des Vertrags hinsichtlich der Software schaffen, stehen ausschließlich DFC zu. Das Recht des Kunden, von ihm erstellte geschützte Leistungen für eigene Zwecke zu verwenden, wird dadurch nicht eingeschränkt. DFC darf vom Kunden erstellte Leistungen nur mit dessen Zustimmung nutzen.

1.6 Die Hardware und die Software Dritter können deutschen und amerikanischen Ausführbestimmungen unterliegen. DFC wird den Auftraggeber auf Wunsch über die einschlägigen Bestimmungen informieren. Der Auftraggeber verpflichtet sich, diese einzuhalten.

§ 2 Softwareschutz

2.1 Der Auftraggeber erkennt an, dass die Software samt Benutzerdokumentation und weiterer Unterlagen urheberrechtlich geschützt ist und dass sie Betriebsgeheimnis des jeweiligen Herstellers ist. Er trifft Vorsorge, dass diese ohne Zustimmung von DFC Dritten nicht zugänglich wird.

2.2 Der Auftraggeber darf die Software nur zum Zwecke der Datensicherung kopieren. Sofern die Originale einen auf Urheberrechtsschutz hinweisenden Vermerk tragen, ist dieser Vermerk auch auf den Kopien anzubringen.

Der Auftraggeber darf die Benutzerdokumentation nur für den eigenen Gebrauch vervielfältigen.

§ 3 Einführung

3.1 Jeder Vertragspartner benennt einen Projektleiter, der Entscheidungen trifft oder unverzüglich herbeiführt. Der Projektleiter des Auftraggebers steht DFC für notwendige Informationen zur Verfügung. DFC ist verpflichtet, den Projektleiter des Auftraggebers einzuschalten, soweit die Durchführung des Auftrages dies erfordert.

3.2 Der Auftraggeber wird die Installationsvoraussetzungen für Hardware und Software rechtzeitig vor dem vereinbarten Liefertermin schaffen. Die Installationsvoraussetzungen ergeben sich aus den Richtlinien des jeweiligen Herstellers.

3.3 Der Auftraggeber sorgt dafür, dass spätestens im Zeitpunkt der Installation fachkundiges Bedienungs-personal zur Unterstützung der Einführung zur Verfügung steht.

3.4 DFC wird nach Abschluss der Installation der Hardware bzw. der Inbetriebnahme der Software deren Betriebsbereitschaft demonstrieren und schriftlich erklären. Diese Erklärung gilt als vom Auftraggeber bestätigt, wenn er nicht innerhalb von zwei Wochen nach Zugang mit einer detaillierten Begründung nach den folgenden Regelungen widerspricht.

(1) Mängelklasse 1: Ein Mangel der Klasse 1 liegt vor, wenn das Gesamtsystem oder wichtige Teilanwendungen nicht genutzt werden können. Tritt ein Fehler der Klasse 1 auf, gilt die Betriebsbereitschaft erst als erklärt, wenn dieser beseitigt ist. Von da an läuft die Widerspruchsfrist erneut.

(2) Mängelklasse 2: Ein Mangel der Klasse 2 liegt vor, wenn die Arbeit zwar möglich ist, aber wesentlich eingeschränkt ist, d.h. dass der Organisationsaufwand erheblich erhöht ist. Die Ergebnisse müssen insoweit richtig sein, dass der Auftraggeber mit ihnen arbeiten kann. Treten Mängel der Klasse 2 auf, gilt die Betriebsbereitschaft zwar als erreicht, der Auftraggeber kann aber die Vergütung für die betroffenen Programme bzw. Geräte bis zur Beseitigung des einzelnen Mangels zurückhalten.

(3) Alle übrigen Fehler (Klasse 3) beeinträchtigen die Betriebsbereitschaft nicht. Sie gelten dann als Mängel der Klasse 2, wenn sie massiv auftreten.

Verschiebt der Auftraggeber nach Anlieferung die Installation bzw. die Inbetriebnahme oder übernimmt er diese vereinbarungsgemäß selber, so gilt die Betriebsbereitschaft bereits mit Anlieferung als erreicht.

3.5 Wenn vereinbart wird, dass die Leistungen in Stufen installiert/eingeführt werden, bildet jede Stufe eine Teillieferung. Für jede Teillieferung wird die Betriebsbereitschaft gesondert nachgewiesen und erklärt.

3.6 Der Auftraggeber wird alle Leistungen von DFC unverzüglich auf Mängelfreiheit untersuchen, bevor er das System produktiv einsetzt.

§ 4 Vergütung, Zahlung

4.1 Sofern nichts Abweichendes vereinbart ist, werden alle Unterstützungsleistungen gesondert vergütet, insbesondere Einsatzvorbereitung, Installation, Hardware und Systemsoftware sind bei Lieferung zu Einrichten der Software, Datenübernahme, Einweisung, 100% zu zahlen. Schulung und Beratung. Dabei richten sich Honorar und Nebenkosten – wie Spesen, Fahrtkosten und evtl. anfallende Übernachtungskosten – nach der jeweils für derartige Leistungen gültigen Preisliste von DFC.

4.2 Alle Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer.

4.3 Feste Preise sind wie folgt zu zahlen, und zwar befugt, Zahlungen zurückzuhalten. Er kann nur mit bezogen auf die Gesamtsumme: Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder die von DFC anerkannt worden sind.

- 30% mit Vertragsabschluss
- 40% mit Lieferung
- 30% 14 Tage nach berechtigter Erklärung der Betriebsbereitschaft.

Hardware und Systemsoftware sind bei Lieferung zu 100% zu zahlen.

4.4 Erbrachte Leistungen sind innerhalb von 8 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zu bezahlen.

4.5 Der Auftraggeber ist – unbeschadet seines Rechts, seine Leistung wegen fehlender oder fehlerhafter Gegenleistung zu verweigern – nicht befugt, Zahlungen zurückzuhalten. Er kann nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder die von DFC anerkannt worden sind.

II. Service der Hardware und Pflege der Software

§ 5 Service der Hardware

5.1 Beim *Hersteller-Reparaturservice* gegen pauschale Vergütung werden alle Leistungen durch den Auftragnehmer erbracht, den DFC einschaltet. Der Umfang der Leistungen wird im Angebot/Vertrag festgelegt. Der Auftraggeber wird sich stets direkt an den Auftragnehmer wenden. Er kann sich allerdings an DFC wenden, wenn der Auftragnehmer ihn dazu schriftlich aufgefordert hat, um die Störungsursache zu lokalisieren.

5.2 Beim *DFC-Service* wird DFC ebenfalls einen Auftragnehmer für die Instandsetzung einschalten. Der DFC Service gegen pauschale Vergütung umfasst zusätzlich zum Hersteller-Reparaturservice § 5.1

– die telefonische Annahme von Störungsmeldungen insgesamt gelieferten Systems, und die Koordination von deren Beseitigung mit dem Auftragnehmer von DFC,

– die telefonische Kurzberatung (maximal 15 Minuten) in Fragen der Bedienung der Hardware und der als deren Teil beschafften Systemsoftware und

– die Hilfe von DFC beim Wiederanlauf des Systems (Aufspielen der ordnungsgemäß gesicherten Programme und Daten)

zu den üblichen Arbeitszeiten von DFC.

Die Pauschale setzt sich aus einem Teil für den Hersteller-Reparaturservice und einem Teil für die eigenen Leistungen von DFC zusammen. Nach Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit entfällt der erste Teil. Von da an wird der Hersteller-Reparaturservice nach Aufwand vergütet.

5.3 Die Instandsetzung beinhaltet die Pflicht, alle Nutzungseinschränkungen zu beseitigen, die Ihre Ursache in der Beschaffenheit der Hardware haben und die unter Angabe für deren Beseitigung zweckdienlicher Informationen gemeldet werden.

Nicht unter die Instandhaltungspflicht fällt

- die Wiederherstellung zerstörter Daten/Dateien beim Hersteller-Reparaturservice,

- die Beseitigung von Nutzungseinschränkungen, die durch nicht von DFC zu vertretende äußere Einflüsse, insbesondere durch fremde Geräte, durch Nichteinhaltung der Installationsvoraussetzungen, durch nicht den Standard-Spezifikationen entsprechende Betriebs-mittel und sonstige Materialien, durch unsachgemäße Behandlung oder Bedienung sowie durch nicht von DFC durchgeführte Änderungen oder Instandhaltungsmaßnahmen verursacht worden sind.

5.4 Alle nicht von § 5.1 bzw. § 5.2 erfassten bzw. nicht im Angebot/Vertrag aufgeführten Leistungen, insbesondere die auf Wunsch des Auftraggebers erbrachten Leistungen werden gesondert berechnet, namentlich

- die Hilfe zum Wiederanlauf des von DFC insgesamt gelieferten Systems,

- Instandsetzungen nach § 5.3 Absatz 2,

- die Lieferungen und Installation von Betriebsmitteln (z. B. Papierwaren, Batterien, Batterien, Farbbänder, magnetische Datenträger und Toner) und von Zubehör (z.B. Schlüssel, Abdeckhauben, Beschriftungen, zusätzliche Kabel).

5.5 Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendung, neuen Teilen gleichwertig. Ausgewechselte Teile gehen in das Eigentum von DFC bzw. des eingesetzten Auftragnehmers über.

§ 6 Pflege der Software – soweit angeboten

Soweit im Vertrag nicht anders vereinbart, umfasst die Pflege gegen eine monatliche Pauschale

- Überlassung der nach Verbesserungen und Korrekturen jeweils neuesten Software-releases (im Objektcode) im Rahmen der Releaseplanung.

- Telefonische Kurzberatung in Fragen der Bedienung der Software bis zu 15 Minuten im Einzelfall und bis zu 3 Stunden insgesamt pro Monat. Nur solche Mitarbeiter des Auftraggebers können diese Leistung als Systembetreuer in Anspruch nehmen, die als Systembetreuer DFC benannt und entsprechend geschult worden sind.

- Ferndiagnose per Remote-Bildschirm, falls die notwendigen Hardwarevoraussetzungen beim Auftraggeber erfüllt sind. Aus Datenschutzgründen gibt der Auftraggeber die Leitung frei.

- Beseitigung von Softwarefehlern (§ 6.2) in entsprechender Anwendung von § 12. Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung endet für ein altes Release mit Freigabe eines neuen Releases. So lange die Übernahme des neuen Releases für den Auftraggeber unzumutbar ist, endet die Pflicht erst mit der Freigabe des übernächsten Releases.

- Beseitigung von Beschädigungen an der Software durch erneute Übersendung dieser Software.

- Überarbeitung der Software, falls gesetzliche Änderungen dies erforderlich machen. In der Pauschale für die Pflege der Software nicht enthalten sind Änderungen, die sich nur durch Neuprogrammierung der betroffenen Module realisieren lassen. In diesem Fall wird DFC eine schriftliche Begründung für die Erfordernisse der Neuprogrammierung, eine Programm-vorgabe und einen Kostenvoranschlag unter Berücksichtigung aller Kunden, die die Neuprogrammierung beauftragen, erstellen. Danach kann der Auftraggeber den Auftrag zur Neuerstellung erteilen.

6.2 Softwarefehler sind Abweichungen von den Eigenschaften, die die Software nach den Vorgaben von DFC für das jeweils aktuelle Release haben soll oder für ihre gewöhnliche Verwendung haben muss.

6.3 Alle weiteren auf Wunsch des Auftraggebers erbrachten Leistungen werden gesondert berechnet, insbesondere

- die Wiederherstellung von (noch rekonstruierbaren) Daten und deren Aufbereitung in Folge von Bedienungs- oder Maschinenfehlern oder sonstiger Fremdeinwirkung,
- die Überwachung und Optimierung (Reorganisation) von Datenstrukturen,
- die Aktualisierung von Stammdaten,
- Arbeiten, die durch die Vernachlässigung der Aktualisierung der Stammdaten durch den Auftraggeber entstehen,
- die Einsatzvorbereitung bei neuen Releases.

6.4 Der Auftraggeber erstattet die Telefongebühren für den Remote-Zugang (Fernbetreuung). Wenn DFC vor Ort an der Fehlerbeseitigung arbeiten musste, obwohl das vermeidbar war, insbesondere wenn der Auftraggeber keine Fernbetreuung ermöglicht hat, bezahlt der Auftraggeber auch die Reisezeiten und -kosten sowie diejenige Arbeitszeit, die deswegen zusätzlich angefallen ist. DFC braucht diese nur glaubhaft zu machen.

§ 7 Durchführung der Instandsetzung bzw. Fehlerbeseitigung

7.1 Für die Durchführung der Instandsetzung bzw. die Fehlerbeseitigung gilt § 12.

7.2 Änderungen an der Hardware, der Betriebsbedingungen sowie des Aufstellungsortes wird der Auftraggeber vor deren Durchführung rechtzeitig schriftlich mitteilen.

7.3 Der Auftraggeber stellt eine Fernsprechverbindung in Nähe der Hardware und die Nutzung vorhandener Übertragungsstrecken zur Erfüllung der Arbeiten kostenlos zur Verfügung.

7.4 Werden Geräte anderer Hersteller an die in den Vertrag einbezogenen Geräte angeschlossen, so ist DFC im Falle von Störungen bereit, sich im Rahmen des Zumutbaren an der Einkreisung der Störungen zu beteiligen. DFC kann für diese Leistungen eine Vergütung berechnen, es sei denn, die Störung ist durch die von DFC zu betreuenden Geräte oder Software verursacht worden.

§ 8 Vergütung

8.1 Die monatlichen Pauschalen für die Instandhaltung der Hardware und die Pflege der Software sind als Erklärung der Betriebsbereitschaft zu zahlen. Sie werden kalendervierteljährlich zum 01.01., 01.04., 01.07. und 01.10. im Voraus berechnet.

8.2 Fahrtkosten, die im Rahmen der Instandhaltung bzw. Pflege anfallen, werden dem Auftraggeber gemäß der jeweils gültigen Preisliste von DFC berechnet.

8.3 DFC ist berechtigt, alle Pauschalen jährlich anzupassen. Erhöhungen sind 6 Monate vorher anzukündigen. Sie dürfen 5 % pro Jahr Vertragslaufzeit nicht übersteigen.

§ 9 Laufzeit

9.1 Die Vereinbarung über die Instandhaltung bzw. Pflege kann mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines Vertragsjahres gekündigt werden, erstmals jedoch zum Ende einer vereinbarten Mindestlaufzeit. Sofern nicht anders vereinbart beginnt eine Mindestlaufzeit mit der Zahlungspflicht nach § 8.1 und beträgt 60 Monate.

III. Allgemeine Bedingungen

§ 10 Vertraulichkeit und Datenschutz

10.1 DFC verpflichtet sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebsgeheimnissen und von als vertraulich bezeichneten Informationen nur zur Durchführung dieses Vertrages zu verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln.

10.2 DFC hat alle Personen, die DFC einsetzt, zur Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet. Diese sind auch nach § 5 Bundesdatenschutz auf das Datengeheimnis verpflichtet.

10.3 Wenn Daten zwecks Fehlersuche oder Wiederherstellung an DFC übertragen werden, wird DFC alle technischen und organisatorischen Maßnahmen entsprechend § 9 Bundesdatenschutzgesetz im eigenen Bereich einhalten, wie der Auftraggeber sie seinerseits einzuhalten hat. Einzelheiten werden bei Bedarf gesondert vereinbart.

10.4 Der Kunde steht dafür ein, dass er, wenn er rechtlich geschützte Leistungen Dritter DFC zugänglich macht, die dafür erforderlichen Rechte hat.

§ 11 Störungen bei der Leistungserbringung

11.1 Soweit eine Ursache, die DFC nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung gefährdet, kann DFC eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Ursache, die im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegt, kann DFC auch die Vergütung des Mehraufwandes verlangen.

§ 12 Vereinbarungen zur Mängelbeseitigung

12.1 Treten bei vertragsgemäßer Nutzung Mängel auf, hat der Auftraggeber diese in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen zu melden, und zwar auf Wunsch von DFC schriftlich. Meldungen sollen von einem Systembetreuer (§ 6.1) abgegeben werden. Dieser wird vorab überprüfen, ob die aufgetretene Störung wahrscheinlich von DFC verursacht worden ist.

Der Auftraggeber hat DFC im Rahmen des Zumutbaren bei der Mängelbeseitigung zu unterstützen, insbesondere auf Wunsch von DFC einen Datenträger mit dem betreffenden Software-Modul zu übersenden oder einen Telekommunikationszugang bereitzustellen. Der Auftraggeber wird Korrekturmaßnahmen an der Software auf sein System übernehmen.

Voraussetzung für den Anspruch auf Mängelbeseitigung ist, dass der Mangel reproduzierbar ist oder direkt oder durch maschinell erstellte Ausgaben aufgezogen werden kann.

12.2 DFC wird Mängel nach eigener Wahl durch Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung beseitigen (Nachfüllung). DFC wird Mängel der Klassen 1 und 2 unverzüglich innerhalb der eigenen normalen Arbeitszeit beseitigen. Bei Bedarf wird die DFC vor der endgültigen Mängelbeseitigung eine Umgehungslösung erarbeiten, dass der Mangel sich nicht mehr schwerwiegend auswirkt.

DFC braucht andere Mängel der Programme erst zu demjenigen Zeitpunkt durch die Lieferung eines neuen Release zu beseitigen, zu dem DFC das im Rahmen sachgerechter Versionspflege einplant. DFC wird bei Bedarf auch für diese Mängel eine Umgehungslösung zur Verfügung stellen, soweit es DFC technisch möglich und vom Aufwand her zumutbar ist.

12.3 Die Pflicht zur Mängelbeseitigung (Nacherfüllung) erlischt für solche Leistungen, die der Auftraggeber ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Auftraggeber im Zusammenhang mit der Mängelmeldung nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.

12.4 DFC wird bei unberechtigter Mängelmeldung ihren Aufwand nur dann in Rechnung stellen, wenn DFC nachweist, dass ein Mangel nicht vorgelegen hat.

§ 13 Haftung von DFC

Es gelten die gesetzlichen Vorschriften mit folgender Maßgabe:

13.1 Die Beseitigung von Mängeln (Nacherfüllung) richtet sich nach § 12.

13.2 Schadensersatzansprüche – gleich aus welchem Rechtsgrund – gegen DFC (einschl. deren Erfüllungsgehilfen), die leichte Fahrlässigkeit voraussetzen, bestehen nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht/Kardinalpflicht verletzt worden ist. Dasselbe gilt für Ansprüche wegen vergeblichen Aufwands.

Schadensersatzansprüche wegen Verletzung von Pflichten in der Lieferphase (Abschnitt I) sind je Schadensfall auf den höheren der beiden Werte Auftragswert oder EURO 100.000 begrenzt. Bei Verletzungen in der Phase Instandhaltung und Pflege (Abschnitt II) sind Schadensersatzansprüche je Schadensfall auf die in demjenigen Jahr zu zahlenden Pauschalen begrenzt, in dem der einzelne Schadensfall entstand. Die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen. Der Kunde kann eine weitergehende Haftung gegen Zahlung eines Risikozuschlags verlangen.

Die Einschränkungen gelten nicht, soweit die Schäden durch die Haftpflichtversicherung von DFC gedeckt sind und der Versicherer zahlt. DFC verpflichtet sich, die bei Vertragsabschluss bestehende Deckung aufrechtzuerhalten.

Ansprüche wegen Körperschäden sowie wegen Sachschäden nach dem Produkthaftungsrecht bleiben unberührt.

13.3 Wenn der Auftraggeber berechtigt ist, vom Vertrag zurückzutreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung zu verlangen, kann DFC dem Auftraggeber eine angemessene Frist für die Erklärung setzen, ob dieser noch Erfüllung/Nacherfüllung verlangt. Nach erfolglosem Ablauf dieser Erklärungsfrist ist der Anspruch des Auftraggebers auf Erfüllung/Nacherfüllung ausgeschlossen.

13.4 Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche ("Gewährleistungsfrist") beträgt 12 Monate. Die Erweiterung des Nutzungsrechts an Software führt nicht zu einer neuen Verjährungsfrist.

§ 14 Schlussvorschriften

14.1 Der Vertrag und seine Änderungen bedürfen der Schriftform. Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass neben Geschäftsführern und Prokuristen - nur solche Mitarbeiter von DFC zur Änderung oder Ergänzung dieser Vertragsbedingungen bevollmächtigt sind, die mit "i. V." zu zeichnen berechtigt sind.

14.2 Gerichtsstand ist, soweit gegenüber Kaufleuten oder juristischen Personen des öffentlichen Rechts zulässig, der Sitz von DFC.

Stand: Gültig ab 01.08.2006.