

Allgemeine Geschäftsbedingungen der DFC-SYSTEMS GmbH

(nachfolgend „DFC“ genannt)

Stand: Januar 2024

I. Lieferung von Systemen oder Systemteilen

§1 Leistungen von DFC

- 1.1 Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben die Hardware und die Software (Datenträger) 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 von DFC an einen Dritten übertragen werden, damit DFC gewährleisten kann, dass die Risiken, die deren Einsatzvorbereitung bei einem anderen Anwender beinhaltet, minimiert 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 Vertrages 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 Software Dritter können deutschen und amerikanischen Ausfuhrbestimmungen 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 und Betriebsgeheimnis des jeweiligen Herstellers ist. Er trifft Vorsorge, dass diese Dritten ohne Zustimmung von DFC nicht zugänglich gemacht 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 ist 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 zum Zeitpunkt der Installation fachkundiges 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 gemäß den folgenden Regelungen widerspricht:
 - (1) Mängelklasse: 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: Ein Mangel der Klasse 2 liegt vor, wenn die Arbeit zwar möglich, aber wesentlich eingeschränkt ist, d. h. 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 jedoch 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 selbst, 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, Einrichten der Software, Datenübernahme, Einweisung, 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 der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 4.3 Feste Preise sind wie folgt zu zahlen, und zwar bezogen auf die Gesamtsumme:
- 30 % bei Vertragsabschluss
- 40 % bei Lieferung
- 30 % 14 Tage nach berechtigter Erklärung der Betriebsbereitschaft
Hardware und Systemsoftware sind bei Lieferung zu 100 % zu bezahlen.
- 4.4 Erbrachte Leistungen sind innerhalb von 8 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zu bezahlen, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde. Die Zustellung der Rechnung erfolgt per E-Mail, sofern der Kunden dem elektronischen Versand der Rechnung nicht widerspricht.
- 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 von DFC anerkannt worden sind.

II. Service der Hardware und Pflege der Software

§5 Service der Hardware

- 5.1 Beim Hersteller-Reparaturservice (z. B. HP Care Pack) werden gegen pauschale Vergütung 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 kann DFC ebenfalls einen Auftragnehmer für die Instandsetzung einschalten. Der DFC-Service gegen pauschale Vergütung umfasst zusätzlich zum Hersteller-Reparaturservice nach §5.1 folgende Leistungen:
- die telefonische Annahme von Störungsmeldungen und Koordination von deren Beseitigung mit dem Auftragnehmer (Hersteller, Lieferant) von DFC
- die telefonische Kurzberatung (maximal 15 Minuten) in Fragen der Bedienung der Hardware und der als deren Teil beschafften Systemsoftware
- 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 weiteren für die durch DFC erbrachten Leistungen zusammen. Nach Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit entfällt der erste Teil (5.1). 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 einem Defekt der Hardware haben und unter Angabe von zweckdienlichen Informationen DFC oder dem Hardware-Hersteller zu deren Beseitigung gemeldet werden.
Nicht unter die Instandsetzungspflicht 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 Betriebsmittel 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, werden gesondert berechnet, namentlich:
- die Hilfe zum Wiederanlauf des von DFC insgesamt gelieferten Systems
- Instandsetzungen nach § 5.3 Absatz 2
- die Lieferung und Installation von Betriebsmitteln (z. B. Papierwaren, 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 neuer Teile gleichwertig. Ausgewechselte Teile gehen in das Eigentum von DFC bzw. des eingesetzten Auftragnehmers über.

§6 Pflege der Software – soweit angeboten

6.1 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 Applikations-Betreuer benannt und entsprechend geschult worden sind.
- Ferndiagnose per Remote-Sitzung, falls die notwendigen Hardwarevoraussetzungen beim Auftraggeber erfüllt sind. Aus Datenschutzgründen gibt der Auftraggeber die Verbindung 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. Solange 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 (Datenträger) 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 Programmvorgabe sowie 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 gewesen wäre, insbesondere wenn der Auftraggeber keine Fernbetreuung ermöglicht hat, bezahlt der Auftraggeber auch die Reisezeiten und -kosten sowie die Arbeitszeit, die deswegen zusätzlich angefallen ist.

§7 Durchführung der Instandsetzung bzw. Fehlerbeseitigung

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

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

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

§8 Vergütung

8.1 Die monatlichen Pauschalen für die Instandhaltung der Hardware und die Pflege der Software sind ab Erklärung der Betriebsbereitschaft zu zahlen. Sie werden kalender- vierteljährlich zum 01.01., 01.04., 01.07. und 01.10. im Voraus berechnet, sofern nicht anders vereinbart. Die Zustellung der Rechnung erfolgt per E-Mail, sofern der Kunden dem elektronischen Versand der Rechnung nicht widerspricht.

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 Bundesdatenschutzgesetz an das Datengeheimnis gebunden.
- 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 die hierfür erforderlichen Rechte hat, wenn er DFC rechtlich geschützte Leistungen Dritter zugänglich macht.

§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, auf Wunsch von DFC auch schriftlich. Meldungen sollen von einem Systembetreuer/Administrator vorgenommen werden. 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 in sein System übernehmen.
Voraussetzung für den Anspruch auf Mängelbeseitigung ist, dass der Mangel reproduzierbar ist oder direkt oder durch maschinell erstellte Ausgaben aufgezeigt werden kann.
- 12.2 DFC wird Mängel nach eigener Wahl durch Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung beseitigen (Nacherfüllung). DFC wird Mängel der Klassen 1 und 2 unverzüglich innerhalb der eigenen normalen Arbeitszeit beseitigen. Bei Bedarf wird DFC vor der endgültigen Mängelbeseitigung eine Umgehungslösung erarbeiten, dass der Mangel sich nicht mehr schwerwiegend auswirkt. DFC muss andere Mängel der Programme erst zu dem Zeitpunkt durch Lieferung eines neuen Release 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, der Auftraggeber weist im Zusammenhang mit der Mängelmeldung nach, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.
- 12.4 DFC wird bei unberechtigter Mängelmeldung seinen Aufwand nur dann in Rechnung stellen, wenn DFC nachweisen kann, dass ein Mangel nicht vorgelegen hat.

§13 Haftung von DFC

- 13.1 Die Beseitigung von Mängeln (Nacherfüllung) richtet sich nach §12.
- 13.2 Schadensersatzansprüche wegen Verletzung von Pflichten in der Lieferphase (Abschnitt I) sind pro 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 pro Schadensfall auf die in dem 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, sofern die Schäden durch die Haftpflichtversicherung von DFC gedeckt sind und der Versicherer dafür bezahlt. DFC verpflichtet sich, die bei Vertragsabschluss bestehende Deckung aufrechtzuerhalten. Ansprüche wegen Körperschäden sowie Sachschäden nach dem Produkthaftungsrecht bleiben davon unberührt.
- 13.3 Wenn der Auftraggeber berechtigt ist, vom Vertrag zurückzutreten und/oder Schadensersatz statt Leistung zu verlangen, kann DFC dem Auftraggeber eine angemessene Frist für die Erklärung setzen, ob dieser noch Erfüllung/Nacherfüllung verlangt. Nach 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: Januar 2024