

Ergänzende Geschäftsbedingungen für EDV-Lieferungen und -Dienstleistungen

1. Geltung

Die nachfolgenden Bedingungen gelten in Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der resin it + office GmbH, Freiburg, Binzen und Weil am Rhein, (nachfolgend „Resin“) in der jeweils aktuellen Fassung für alle Vertragsabschlüsse, die EDV-Lieferungen und –Dienstleistung beinhalten.

2. Lieferung von EDV-Anlagen und Standardprogrammen

Die Eigenschaften der EDV-Anlage (Hardware einschließlich Netzwerkkomponenten) und der Programme ergeben sich aus deren Dokumentation (z.B. Technische Datenblätter, Bedienungsanleitung für die EDV-Anlage, Onlinehilfe für die Programme). Ein Satz Dokumentation wird ausschließlich in digitaler Form kostenlos geliefert und zwar in dem Umfang wie vom Vorlieferanten zur Verfügung gestellt.

Resin liefert die Dokumentation nur auf Datenträger und gegen Aufpreis auch als gedruckte Version. Resin behält sich technische Änderungen während der Lieferzeit vor. Wenn diese für ihn unzumutbar sind, kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten.

Das Nutzungsrecht an der Software wird erst nach vollständiger Bezahlung übertragen. Resin räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die vereinbarten Programme auf der vereinbarten EDV-Anlage für eigene Zwecke einzusetzen. Der Auftraggeber kann die EDV-Anlage durch eine andere von ihm genutzte ersetzen, wenn der Einsatz der Programme auf deren Typ seitens Resin freigegeben ist. Er hat Resin darüber unverzüglich zu informieren. Ist für die Nutzung der Programme auf der neuen/ erweiterten EDV-Anlage von Resin eine höhere Überlassungsvergütung vorgesehen, hat der Auftraggeber die Differenz zwischen der nunmehr gültigen Überlassungsvergütung und der bereits gezahlten nachzuzahlen. Ist eine andere systemtechnische Variante dafür erforderlich, wird Resin sie, sofern verfügbar, liefern. Dafür kann ein Aufpreis anfallen.

Die Programme gelten als geliefert, wenn sie auf Datenträger zur Verfügung gestellt bzw. auf dem Server installiert wurden. Nach § 377 HGB sind Standardsoftware-Programme unverzüglich zu untersuchen. Mit der Öffnung originalverpackter Lizenzprodukte gelten die Bedingungen der jeweiligen Hersteller als angenommen. Verzichtet der Auftraggeber auf die Installation durch Resin (z.B. Software, Peripherie, Kommunikationsprodukte), gilt die Leistung als erbracht, wenn die Lieferung erfolgt ist.

Auch wenn Resin die Installation der EDV-Anlage übernimmt, bleibt es Sache des Auftraggebers, die erforderliche Elektroinstallation sowie die hausinterne Verkabelung zu schaffen. Er wird dies rechtzeitig vor Lieferung tun.

Resin ist berechtigt, die Leistungen durch Subunternehmer vornehmen zu lassen.

3. Ergänzende Bestimmungen zur Lieferung und zum Annahme- und Zahlungsverzug Verzögert sich die Lieferung oder Installation auf Veranlassung des Auftraggebers, so geht die Gefahr des zufälligen Untergangs vom Tage der Versandbereitschaft an für die Zeit der Verzögerung auf den Auftraggeber über. Sofern der Auftraggeber Resin einen entsprechenden Auftrag erteilt hat, wird Resin die vom Auftraggeber verlangten Versicherungen abschließen.

Die Pflicht zur Zahlung des Kaufpreises zum vorgesehenen Liefer- oder Installationstermin bleibt unberührt.

Erhöht sich für Resin der Aufwand zur Leistungserbringung und liegt die Ursache im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, kann Resin auch eine Vergütung des Mehraufwandes verlangen.

4. Ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung

Resin hat Fehler in angemessener Frist zu beseitigen. Resin wird bei Fehlern, die den Einsatz eines Programms schwerwiegend beeinträchtigen, bei Bedarf eine Umgehungslösung vor der endgültigen Korrektur zur Verfügung stellen. Resin braucht andere Fehler erst mit der Lieferung einer neuen Version bereit zu stellen. Resin wird Korrekturmaßnahmen an Programmen schriftlich, geeignetenfalls in maschinenlesbarer Form mitteilen. Der Auftraggeber wird diese auf seine Anlage übernehmen.

Bei Programmen eines Vorlieferanten wird die für die Fehlerbeseitigung benötigte Zeit von dessen Organisation (geordnete Versorgung mit Korrekturen, die evtl. weltweit parallel durchgeführt werden muss) abhängen.

Der Auftraggeber kann eine angemessene Frist für die Beseitigung von Fehlern setzen. Verstreicht sie nutzlos oder schlägt die Fehlerbeseitigung aus einem anderen Grunde endgültig fehl, kann der Auftraggeber unter den gesetzlichen Voraussetzungen Herabsetzung der Vergütung oder, wenn die

Nutzungseinschränkung im Hinblick auf die Gesamtleistung für den Auftraggeber unzumutbar ist, Rückgängigmachung des Vertrages verlangen.

Die Gewährleistung erlischt für solche Teile des gelieferten Gegenstandes, z.B. EDV-Anlage oder Programme, die der Auftraggeber ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Auftraggeber im Zusammenhang mit der Fehlermeldung nachweist, dass der Eingriff für den Fehler nicht ursächlich ist.

Resin kann die Vergütung ihres Aufwandes verlangen, soweit sie auf Grund einer Fehlermeldung tätig geworden ist, ohne dass der Auftraggeber einen Fehler nachweisen konnte. Dasselbe gilt, wenn sich herausstellt, dass die Ursache nicht bei einem Garantieteil oder einem durch Servicevertrag abgedeckten Teil liegt. Voraussetzung für den Anspruch auf Fehlerbeseitigung ist, dass der Fehler reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann.

Resin leistet keine Gewähr dafür, dass die Standardsoftware den betrieblichen Besonderheiten des Auftraggebers entspricht, sofern nicht etwas anderes schriftlich vereinbart ist. Die Mitarbeiter von Resin sind zu mündlichen Zusicherungen nicht bevollmächtigt. Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass es technisch unmöglich ist, Softwareprogramme und Leistungen absolut fehlerfrei zu erstellen, dennoch besteht kein Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes. Resin übernimmt deshalb nur die Gewähr für die technische Brauchbarkeit des von Resin gelieferten Programms zu dem angegebenen Programmwert. Auch für die Rechenzeiten einzelner Programmabläufe kann Resin keine Gewähr übernehmen, weil insoweit die Kapazität der eingesetzten Computer und deren Nutzungsgrad ausschlaggebend sind.

Bei Nutzung von Datenbanken obliegt die Datenbankadministration, die Datensicherung, die Verwaltung der Log-Files und die Entstörung der Datenbank der Verantwortung des Anwenders. Für Datenverluste wird von Resin keine Gewährleistung übernommen.

Bei Implementierung von Software anderer Herkunft, Datenübernahme von Fremddaten und der Konvertierung anwenderbezogener Daten wird für Datenverluste und Funktionalität keine Gewährleistung übernommen.

Eine erweiterte Garantie (Garantieverlängerung) ist möglich durch Abschluss eines kostenpflichtigen Servicevertrages, um die vorbeugende Instandhaltung und die Beseitigung von Störungen, die nicht unter die Garantie für das einzelne Produkt fallen, sicherzustellen.

Treten bei vertragsgemäßer Nutzung Fehler auf, hat der Auftraggeber diese in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Fehlererkennung zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Der Auftraggeber hat Resin und deren Vorlieferanten im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Fehlern zu unterstützen.

Die Serviceleistungen des Garantieverlängerungs-Vertrages beschränken sich ausschließlich auf die aufgeführten Vertragsprodukte, solange die damit verbundene Neu bzw. Ersatzteil-Beschaffung über den Hersteller gesichert ist. Systemaufrüstungen, die im Zuge der Ersatzteil-Beschaffung notwendig werden, gehen zu Lasten des Anwenders.

Ist die Ersatzteilversorgung in Frage gestellt, sind die Vertragspartner berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 30 Tagen vorzeitig aufzuheben.

Bei vorzeitiger Vertragsbeendigung werden die Servicegebühren von Resin anteilig erstattet.

Resin wird an unauffälliger Stelle ein Prüfsiegel an Teilen der Hardware anbringen. Sollte das Siegel von anderen Personen als von Resin oder deren Erfüllungsgehilfen gebrochen werden, so erlischt die Garantie. Es sei denn, dass der Auftraggeber nachweist, dass der Fehler von Resin zu vertreten ist.

5. Pflichten des Auftraggebers zum Programmschutz

Der Auftraggeber erkennt an, dass die Programme samt Dokumentation und weiterer Unterlagen urheberrechtlich geschützt sind und dass sie Betriebsgeheimnisse von Resin sind. Er trifft zeitlich unbegrenzt Vorsorge, dass diese ohne Zustimmung von Resin Dritten nicht zugänglich werden.

Der Auftraggeber darf die Programme nur zum Zwecke der Datensicherung kopieren.

6. Datensicherung und Haftung

Die Einrichtung, Durchführung und Überprüfung der täglichen Datensicherung der Programme und Daten stellt eine Obliegenheit des Auftraggebers dar. Mit der vom Auftraggeber verwendeten Datensicherung ist sicherzustellen, dass die unter der Datenbank abgelegten Programme und Daten im geöffneten und ungeöffneten Zustand gesichert werden. Bevor Eingriffe in die Hardware getätigt werden, muss vom Auftraggeber eigenverantwortlich eine Datensicherung durchgeführt werden, die auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Ordnungsmäßigkeit von ihm zu überprüfen ist.

Bei einer Neuinstallation von Betriebssystemen müssen vorhandene Softwareprogramme wieder implementiert werden können. Durch den Auftraggeber ist sicherzustellen, dass dann Passwörter, Lizenzen und Datenträger zur Verfügung stehen. Resin haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten, es sei denn, sie hat deren Vernichtung grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht und der

Auftraggeber hat sichergestellt, dass diese Daten aus anderem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruierbar sind.

Der Anwender übernimmt die volle Verantwortung für die regelmäßige Durchführung der Datensicherung sowie deren Kontrolle. Haftungsansprüche für Schäden und Folgeschäden aus Datenverlusten oder fehlerhaften Daten sind ausgeschlossen, auch wenn sie durch fehlerhafte Software entstanden sind.

7. Leistungserbringung und Abnahme von Individualprogrammen

Resin räumt dem Auftraggeber an diesen Leistungen dasselbe Einsatzrecht wie an Standardprogrammen ein. Die Programme werden in ablauffähiger Form (Objektcode) geliefert. Die Benutzerdokumentation wird bei Modifikation/ Erweiterungen eines Standardprogramms als Zusatz zum digitalen Handbuch für das Standardprogramm geliefert.

Soweit sich die Anforderungen des Auftraggebers noch nicht im Detail aus dem Vertrag ergeben, detailliert Resin sie mit Unterstützung des Auftraggebers, erstellt ein Detailkonzept darüber und legt es dem Auftraggeber zur Genehmigung vor. Der Auftraggeber wird es innerhalb von 14 Tagen schriftlich genehmigen. Das Detailkonzept ist verbindliche Vorgabe für die weitere Arbeit. Soweit nicht anders vereinbart, wird diese Leistung nach Aufwand vergütet.

Der Auftraggeber wird nach Überprüfung der Leistungen (Probelauf) unverzüglich schriftlich deren Abnahme erklären. Die Leistungen gelten eine Woche nach Ablauf der vereinbarten Prüfungsfrist, oder mangels einer solchen Vereinbarung vier Wochen nach Installation, als abgenommen, wenn dann keine schriftliche Meldung eines Fehlers offen ist, der die Nutzbarkeit der Leistungen erheblich einschränkt. Nach §377 HGB sind Standardsoftware-Programme unverzüglich zu untersuchen.

Will der Auftraggeber seine Anforderungen ändern, ist Resin verpflichtet, dem zuzustimmen, soweit es für Resin zumutbar ist. Vereinbarungen über Änderungen bedürfen der Schriftform.

Soweit sich ein Änderungswunsch auf die Vertragsbedingungen, insbesondere auf den Aufwand von Resin oder auf die Termineinhaltung auswirkt, kann Resin eine angemessene Anpassung der Vertragsbedingungen, insbesondere der Erhöhung der Vergütung bzw. die Verschiebung der Termine verlangen.

Resin wird Forderungen unverzüglich geltend machen. Der Auftraggeber wird unverzüglich widersprechen, wenn er mit solchen Forderungen von Resin nicht einverstanden ist.

8. Wartung der Hardware

Die Wartung gegen pauschale Vergütung umfasst die Beseitigung von Störungen (Instandsetzung) zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Software- und Hardware beim Auftraggeber in angemessener Zeit. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Betriebsbedingungen für die Hardware einzuhalten.

Nicht unter die Instandsetzungspflicht fällt die Beseitigung von Störungen, die durch nicht von Resin zu vertretende äußere Einflüsse, unsachgemäße Behandlung oder Verwendung von Materialien, die nicht den Qualitätsanforderungen des jeweiligen Herstellers entsprechen, sowie durch nicht von Resin durchgeführte Änderungen oder Wartungsmaßnahmen verursacht worden sind. Eine Fehlerbehebung vor Ort (beim Anwender) wird nur gegen Berechnung des Aufwandes und Erstattung der Reisekosten vorgenommen.

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

- Arbeiten von Resin auf Wunsch des Auftraggebers außerhalb der üblichen Arbeitszeit (Montag bis Donnerstag, 8:00 bis 17.00 Uhr, Freitag, 8:00 – 16:00 Uhr)
- das Umsetzen der EDV-Anlage
- das äußere Reinigen und das optische Aufarbeitung der EDV-Anlage

Gesondert zu vergüten sind auch die Beseitigung von Headcrashes bei Magnetplatten sowie die Lieferung von Zubehör und der Austausch/Ersatz von Verschleißteilen, insbesondere von Farbbändern, Schreib-/Leseköpfen aller Art, Datenträgern, Toner und Fonts bei Laserdruckern.

Geräte, deren Leistungsvorrat nach deren technischen Datenblatt begrenzt ist, fallen nach Erschöpfung des Leistungsvorrats aus der Wartung.

Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendung neuen Teilen gleichwertig. Ausgewechselte Teile gehen in das Eigentum von Resin über.

9. Softwarepflege

Leistungen bezüglich Softwarepflege setzen das Vorliegen einer gültigen Lizenz für die in einem gesondert abzuschließenden Vertrag aufgeführte Software voraus. Eingriffe bzw. Änderungen in der Software, sei es durch den Auftraggeber oder Dritte, befreien Resin von der Pflicht zur Pflege der Software, es sei denn, dass eine schriftliche Einwilligung zu diesen Eingriffen bzw. Änderungen gegeben wurde.

Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass bei Auslieferung von Software-Updates das jeweils neueste, allgemein freigegebene Betriebssystemrelease installiert ist und die Hardware die vom Lieferanten empfohlenen oder notwendigen Voraussetzungen erfüllt. Updates und Handbücher werden in der Art und Weise zur Verfügung gestellt, wie der Hersteller sie auch zur Verfügung stellt.

Der Auftraggeber benennt schriftlich einen Mitarbeiter, der berechtigt ist, die Leistungen aus dem Softwarepflegevertrag abzufordern bzw. entgegenzunehmen. Wird kein Mitarbeiter als Ansprechpartner benannt, so kann Resin Leistungen verweigern bzw. den Softwarepflegevertrag fristlos kündigen.

Die Pflege der Standardprogramme gegen pauschale Vergütung umfasst:

- die Fehlerbeseitigung von reproduzierbaren und vom Auftraggeber dokumentierten Störungen oder Fehlern an der Software in angemessener Frist durch Übersendung von bereinigter Software in maschinenlesbarer Form, Datenfernübertragung oder durch Aufzeigen einer Fehlerbeseitigungsmöglichkeit,

- die telefonische Hilfe innerhalb der üblichen Arbeitszeit (Montag bis Donnerstag, 8:00 bis 17.00 Uhr, Freitag, 8:00 – 16:00 Uhr), Telefonkosten gehen zu Lasten des Auftraggebers, d.h. der Auftraggeber kann nicht verlangen, von Resin zurückgerufen zu werden.

- die Bereitstellung seitens von Resin weiterentwickelter Versionen der Programme, nicht aber von Erweiterungen, die Resin als gesonderte Position in die Preisliste aufnimmt. Datenträger sind gesondert zu vergüten.

Die Pflicht der Fehlerbeseitigung bezieht sich auf die jeweils neueste freigegebene Version der Programme. Der Auftraggeber wird diese übernehmen, es sei denn, dies ist mit unzumutbaren Nachteilen verbunden. Ein solcher Nachteil liegt z.B. vor, wenn der Einsatz der neuen Version, auch bei einer Aufrüstung der Hardware durch den Auftraggeber technisch nicht möglich ist.

Wenn ein Fehler die Nutzung unzumutbar beeinträchtigt und dessen Beseitigung endgültig fehlschlägt, kann der Auftraggeber die Pflegevereinbarung für die dadurch betroffenen Programme fristlos kündigen.

Die Pauschale deckt den Aufwand ab, der per Telefon, Datenträgeraustausch oder Schriftverkehr während der üblichen Arbeitszeit entsteht. Einsätze beim Auftraggeber werden nach Aufwand vergütet. Fernbetreuung unterliegt besonderen Vereinbarungen.

Alle anderen Leistungen werden gesondert vergütet, insbesondere die Installation neuer Versionen, die Wiederherstellung zerstörter Dateien und die Reorganisation von Speichermedien.

10. Vergütung und Kündigung

Die Softwarepflege wird für die Dauer eines Jahres ab Beginn des Softwarepflegevertrages (=Vertragsjahr) abgeschlossen und verlängert sich automatisch jeweils um ein weiteres Jahr, wenn der Vertrag nicht 3 Monate vor Vertragsablauf gekündigt wurde.

Resin ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt. Resin kann frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im Kalenderjahr die in der Preisliste enthaltenen Gebühren mit Wirkung für Bestandsverträge der allgemeinen Preisentwicklung, z. B. Erhöhung der Preise durch den Softwarehersteller, anpassen.

Beträgt die Erhöhung der Gebühren mehr als 10 % ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertrag binnen 2 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich per Einschreiben zum Termin des Wirksamwerdens der Preiserhöhung zu kündigen. Nach Ablauf der Frist gelten die geänderten Preise als vereinbart. Die vorstehende Regelung gilt entsprechend zugunsten des Auftraggebers im Fall sinkender Einstandskosten des Auftragnehmers.

Die Pauschalen sind vertragsjährlich im voraus zu zahlen. Bei unterjähriger Zahlungsweise wird ein Aufschlag auf den jeweiligen Teilbetrag erhoben:

- monatlich 12%
- vierteljährlich 6%
- halbjährlich 3%

Wird die EDV-Anlage oder die Standardsoftware erweitert, fallen die Erweiterungen automatisch unter die Wartungs- bzw. Pflegeverpflichtung, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wird. Die Pauschalen werden entsprechend angepasst. Die Wartungs- und Pflegevereinbarungen können mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Vertragsjahres gekündigt werden, erstmals zum Ende des zweiten Vertragsjahres.

Befindet sich der Auftraggeber mit seiner Zahlungsverpflichtung mit mehr als 30 Tagen in Zahlungsverzug, so ist Resin erst nach Zahlung der fälligen Beiträge zu weiteren Leistungen verpflichtet und es besteht für Resin das Recht, den Wartungsvertrag fristlos zu kündigen.

Die Wartungspauschale deckt die Nutzung im Ein-Schicht-Betrieb zu den üblichen Arbeitszeiten von Resin ab. Der Auftraggeber verpflichtet sich, das Überschreiten dieser Nutzungszeit Resin unverzüglich mitzuteilen und einen angemessenen Zuschlag zu zahlen.

11. Pflege von Modifikation/Erweiterungen von Individual-Programmen

Solange eine Pflegevereinbarung für die Standardprogramme besteht, wird Resin auch Fehler in den dazugehörigen Modifikationen/ Erweiterungen gegen Vergütung nach Aufwand beseitigen. Die entsprechende telefonische Betreuung erfolgt unentgeltlich. Die Übertragung von Modifikationen/Erweiterungen in weiterentwickelte Versionen der Standardprogramme ist Bestandteil dieses Vertrages. Die notwendigen Voraussetzungen, die durch neue Programmversionen (Programmupdates/-upgrades) gefordert werden, insbesondere Vorgaben für Hardware, Betriebssystem und Internetzugang, sind durch den Auftraggeber sicherzustellen.

Resin ist bereit, auch Fehler in Individual-Programmen gegen Vergütung nach Aufwand zu beseitigen, maximal für die Dauer von 2 Jahren.

12. Fernwartung

Sofern eine Fernwartung durchgeführt wird, hat der Auftraggeber zuvor eine Datensicherung vorzunehmen und die Datensicherung auf Ordnungsmäßigkeit zu überprüfen. Die Fernwartung geschieht auf Risiko des Auftraggebers in Anbetracht der vielen Möglichkeiten von Störungen bei der Übertragung der Daten.

Nach der Fernwartung hat der Auftraggeber in Eigenverantwortung unverzüglich sein EDV-System auf Fehlerhaftigkeit zu überprüfen.

Stand Januar 2022