

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN
DER FIRMA DATEN-SERVICE GRÜN
NACHSTEHEND DSG GENANT**

EINLEITUNG

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen aus

- den allgemeinen Bedingungen, Teil A Ziffer 1 - 21
- den besonderen Bedingungen für Werkleistungen, Teil B, Ziffer 22 – 24
- den besonderen Bedingungen für EDV- Dienstleistungen, Teil C Ziffer 25-31
- den besonderen Bedingungen für EDV- Beratung, Teil D Ziffer 32 - 41
- den besonderen Bedingungen für die Überlassung von Software, Teil E, Ziffer 42 – 44
- den besonderen Bedingungen für den Kauf von Hardware, Teil F, Ziffer 45 -47
- den besonderen Bedingungen für Hotline Leistungen, Teil G, Ziffer 48 – 52
- den besonderen Bedingungen für Netzwerkservice, Teil H, Ziffer 53 - 57
- den besonderen Bedingungen für Datenschutz, Teil I Ziffer 58

Alle Teile werden nachfolgend zusammengefasst „AGB“ genannt. Diese AGB gelten für alle Verträge, die DSG mit ihren Kunden schließt.

TEIL A - ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

1. GELTUNGSBEREICH DER AGB

1.1 Die Regelungen dieses Teils A gelten, soweit nicht in den nachfolgenden Teilen anderweitige Regelungen getroffen werden.

1.2 Für alle Geschäfte von DSG gelten ausschließlich diese AGB. Die Geltung Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden ist ausgeschlossen. Einem formularmäßigen Hinweis auf Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

2. ÄNDERUNG DER AGB

2.1 DSG ist berechtigt, diese AGB mit Wirksamkeit auch innerhalb eines bestehenden Vertragsverhältnisses unter Einhaltung des nachfolgenden Verfahrens zu ändern.

2.2 Über Änderungen der AGB wird DSG den Kunden mindestens 30 Tage vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen in Kenntnis setzen. Der Kunde kann den Änderungen innerhalb von 30 Tagen ab Zugang der Mitteilung hierüber schriftlich widersprechen. Erfolgt kein Widerspruch und setzt der Kunde die

Inanspruchnahme der Leistungen nach Ablauf der Widerspruchsfrist fort, gelten die Änderungen für alle ab Fristablauf erbrachten Leistungen als wirksam vereinbart.

Bei der vorgenannten Mitteilung weist DSG auf die vorgenannte Frist sowie auf die Rechtsfolgen ihres Verstreichens bei Nichtwahrnehmung der Widerspruchsmöglichkeit hin.

3. ANGEBOTE, ZUSTANDEKOMMEN VON VERTRÄGEN

3.1 Allgemeine Darstellungen der Leistungen von DSG (z. B. auf den Webseiten oder in Werbebroschüren) sind unverbindlich und stellen kein Angebot zum Vertragsabschluss dar.

3.2 Alle Angebote von DSG sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn im Angebot wird ausdrücklich eine Bindungsfrist angegeben. Ist ein Angebot von DSG ausdrücklich als verbindlich bezeichnet, jedoch ohne die Angabe einer Bindungsfrist, ist DSG an das Angebot für vier Wochen ab Angebotsdatum gebunden.

3.3 Aufträge des Kunden gelten durch DSG nur dann als angenommen, wenn sie von DSG schriftlich oder per E-Mail bestätigt werden, in jedem Falle jedoch durch den Beginn mit der Erbringung der beauftragten Leistungen.

3.4 DSG übernimmt kein Beschaffungsrisiko, wenn DSG einen Bezugsvertrag über die geschuldete Lieferung mit ihrem Lieferanten geschlossen hat, es sei denn, DSG hat die nicht rechtzeitige oder nicht richtige Selbstbelieferung zu vertreten. Der Kunde wird über die Nichtverfügbarkeit der Lieferung unverzüglich informiert. Eine etwa bereits geleistete Zahlung wird unverzüglich erstattet.

3.5 Wird neben einem Angebot ein Leasing- oder Finanzierungsangebot unterbreitet, erfolgt dies unter dem Vorbehalt der Übernahme des Leasingvertrages bzw. der Finanzierung durch die Leasinggesellschaft bzw. die Bank. Wird der Antrag des Kunden abgelehnt, ist DSG berechtigt, nicht aber verpflichtet, von dem Angebot zurückzutreten.

3.6 An Abbildungen, Zeichnungen, Berechtigungen, Konzepten, Planungen und sonstigen Unterlagen behält sich DSG das Eigentums- bzw. Urheberrecht vor. Diese Unterlagen dürfen Dritten ohne ausdrückliche, vorherige und schriftliche Erlaubnis von DSG nicht zugänglich gemacht werden.

4. Die Leistungen von DSG

4.1 Maßgebliche Grundlage für Inhalt und Umfang der Leistungen ist die Auftragsbestätigung von DSG oder, falls eine solche nicht vorliegt, das Angebot von DSG.

4.2 DSG behält sich handelsübliche Mengen-, Gewichts- und Qualitätsabweichungen sowie geringfügige technische, konstruktive und gestalterische Änderungen, insbesondere Verbesserungen, auch nach Vertragsabschluss vor, sofern und soweit diese Änderungen den Kunden zumutbar sind.

4.3 Soweit dem Kunden eine als Leistungs- bzw. Produktbeschreibung bezeichnete Spezifikation von DSG vorliegt, werden dadurch die Eigenschaften bzw. Beschaffenheit der betreffenden Leistung abschließend

festgelegt. Die Übernahme einer Garantie ist bei derartigen Leistungsbeschreibungen, Abbildungen, Bezugnahmen auf DIN-Normen usw. nicht anzunehmen.

5. GRUNDSÄTZE DER LEISTUNGSERBRINGUNG

5.1 DSG erbringt sämtliche Leistungen selbst oder durch Dritte.

5.2 Für Leistungen, die DSG auf Wunsch des Kunden an einem anderen Ort als am Geschäftssitz von DSG erbringt, werden Reisekosten und Spesen berechnet, sofern keine abweichenden Vereinbarungen getroffen sind.

5.3 Soweit eine bestimmte Vorgehensweise nicht vereinbart ist, erbringt DSG die Leistungen nach billigem Ermessen und gemäß dem erprobten Stand der Technik.

5.4 DSG ist zu Teilleistungen berechtigt, die auch getrennt in Rechnung gestellt werden können, sofern und soweit ihre Entgegennahme für den Kunden nicht mit unverhältnismäßigen Aufwendungen verbunden ist und der Nutzen der Leistung nicht wesentlich eingeschränkt ist.

6. TERMINE UND AUSFÜHRUNGSFRISTEN

6.1 Sämtliche von DSG im Angebot und/oder anderweitig genannten Liefer- und Leistungstermine sowie Ausführungsfristen sind unverbindliche Orientierungswerte, sofern Termine und/oder Ausführungsfristen von DSG nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden.

6.2 Eine verbindlich vereinbarte Lieferfrist ist eingehalten, wenn der Liefergegenstand innerhalb der Frist zum Versand gebracht oder abgeholt worden ist oder, falls sich der Versand oder die Abholung aus Gründen verzögert, die DSG nicht zu vertreten hat, wenn die Mitteilung der Versandbereitschaft innerhalb der vereinbarten Frist erfolgt ist.

6.3 Alle Termine und Ausführungsfristen stehen unter dem Vorbehalt richtiger, vollständiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung von DSG. Dies gilt nur für den Fall, dass die Nichtlieferung nicht von DSG zu vertreten ist, insbesondere bei Abschluss eines kongruenten Deckungsgeschäftes mit dem betreffenden Zulieferer.

6.4 Alle Termine und Ausführungsfristen verschieben bzw. verlängern sich vorbehaltlich aller weiteren Rechte um die Zeit, in der sich der Kunde im Zahlungsverzug befindet.

7. LEISTUNGSÄNDERUNGEN

7.1 Änderungen und Ergänzungen der Leistungen kann der Kunde nach Vertragsschluss jederzeit vorschlagen. DSG veranlasst eine Analyse des Vorschlags. Hierfür kann DSG eine Vergütung nach Zeitaufwand gemäß der vereinbarten Stunden- bzw. Tagessätze, falls solche nicht vereinbart sind zu den jeweils gültigen Sätzen nach der Preisliste von DSG, verlangen.

7.2 Voraussetzung für die Umsetzung von nach Vertragsschluss vom Kunden vorgeschlagenen Änderungen bzw. Ergänzungen ist jeweils eine entsprechende Einigung der Parteien, schriftlich oder per E-Mail. Soweit in

einer solchen Änderungsvereinbarung in Bezug auf Termine und/oder Ausführungsfristen nichts vereinbart ist, hat die Umsetzung einer Änderungsvereinbarung eine dem Änderungs- bzw. Ergänzungsaufwand entsprechende Verschiebung vereinbarter Leistungstermine und eine Verlängerung vereinbarter Ausführungsfristen zur Folge.

8. ÜBERGABE UND ENTGEGENNAHME VON LEISTUNGEN, VERSAND

8.1 Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, erfolgt die Übergabe von Leistungen am Geschäftssitz von DSG.

8.2 Der Versand von Hardware und/oder Software bzw. Leistungsergebnissen sowie die Übermittlung von Leistungen zum Kunden erfolgt auf Gefahr des Kunden.

8.3 DSG behält sich vor, Lieferungen gegen Transportschaden und Verlust zu versichern. Der Kunde ist verpflichtet, DSG etwaige Schäden und/oder Verluste unverzüglich nach Lieferung zu melden, damit DSG Ansprüche gegenüber dem Transportversicherer wahren kann.

8.4 Der Kunde ist zur fristgerechten Entgegennahme und Prüfung der Leistungen verpflichtet. Es gelten die gesetzlichen Rügeobliegenheiten des § 377 HGB. Zeigt sich später ein Mangel, ist der Kunde verpflichtet, den entdeckten Mangel innerhalb von zehn Werktagen nach Entdeckung zu rügen, anderenfalls der Kunde alle Rechte wegen dieses Mangels verliert.

9. EIGENTUMSVORBEHALT

9.1 Jede gelieferte Ware bleibt Eigentum von DSG bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises und bis zur vollständigen Erledigung sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung resultierender Forderungen (erweiterter Eigentumsvorbehalt). Eine wie auch immer geartete Verfügung über die unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware durch den Kunden ist nur im regelmäßigen Geschäftsverkehr des Kunden gestattet. Keinesfalls darf aber die Ware im Rahmen des regelmäßigen Geschäftsverkehrs zur Sicherung an Dritte übereignet werden.

9.2 Im Falle des Verkaufs der Ware im regelmäßigen Geschäftsverkehr tritt der bezahlte Kaufpreis an die Stelle der Ware. Der Kunde tritt bereits hiermit eine aus der etwaigen Veräußerung entstehende Forderung an DSG ab. Der Kunde ist ermächtigt, diese Forderungen so lange einzuziehen, als er seinen Zahlungsverpflichtungen DSG gegenüber nachkommt. Mit Rücksicht auf den verlängerten Eigentumsvorbehalt (Vorausabtretung der jeweiligen Kaufpreisforderung) ist eine Abtretung an Dritte, insbesondere an ein Kreditinstitut, vertragswidrig und unzulässig. DSG ist jederzeit berechtigt, die Verkaufsunterlagen des Kunden zu prüfen und dessen Abnehmer von der Abtretung zu informieren.

9.3 Ist die Forderung des Kunden auf ein Kontokorrent aufgenommen worden, tritt der Kunde bereits hiermit seine Forderung aus dem Kontokorrent gegenüber seinem Abnehmer an DSG ab. Die Abtretung erfolgt in Höhe des Betrages, den DSG dem Kunden für die weiterveräußerte Vorbehaltsware berechnet hatte.

9.4 Im Falle einer Pfändung der Ware beim Kunden ist DSG sofort unter Übersendung einer Abschrift des Zwangsvollstreckungsprotokolls und einer eidesstattlichen Versicherung darüber zu unterrichten, dass es sich bei der gepfändeten Ware um die von DSG gelieferte und unter Eigentumsvorbehalt stehende Ware handelt.

9.5 Übersteigt der Wert der Sicherheiten gemäß den vorstehenden Absätzen dieser Ziffer den Betrag der hierdurch gesicherten noch offenen Forderung nach Abzug der Sicherungskosten auf absehbare Dauer um mehr als 20 %, ist der Kunde berechtigt, von DSG insoweit die Freigabe von Sicherheiten zu verlangen als die Überschreitung vorliegt.

9.6 Tritt beim Kunden eine Vermögensverschlechterung ein, die Zweifel an seiner Zahlungsfähigkeit oder Zahlungsunfähigkeit begründet, insbesondere bei Wechsel- und Scheckprotesten, Zahlungsverzug, Zahlungsrückständen aus anderen Lieferungen oder schleppender Zahlungsweise, ist DSG vorbehaltlich der ihr sonst zustehenden Rechte berechtigt, Vorkasse oder Sicherheitsleistung zu verlangen und ihre Leistungen bis zur Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung zurückzubehalten und bei mangelnder Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten. In jedem Fall werden sämtliche Ansprüche von DSG aus dem Vertragsverhältnis sofort fällig. Dies gilt nicht, wenn der Kunde den Zahlungsrückstand nicht zu vertreten hat.

10. MITWIRKUNGSLEISTUNGEN DES KUNDEN

10.1 Der Kunde unterstützt DSG bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen soweit erforderlich und dem Kunden zumutbar und stellt im Rahmen seiner Mitwirkung sicher, dass in seinem Verantwortungsbereich alle Voraussetzungen zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung rechtzeitig und für DSG kostenfrei erfüllt werden. Insbesondere wird der Kunde, soweit erforderlich und ihm zumutbar,

- rechtzeitig alle von DSG zur vertragsgemäßen Leistungserbringung benötigten Unterlagen und Informationen übermitteln,
- bei der Leistungserbringung bei dem Kunden vor Ort die für die vertragsgemäße Leistungserbringung notwendige IT-Infrastruktur (z. B. PC-Arbeitsplätze, Drucker, Rechnerzeit, Testdaten) zur Verfügung stellen,
- DSG bzw. den von DSG-Beauftragten innerhalb der üblichen Arbeitszeiten oder den vereinbarten Leistungserbringungszeiten den Zugang zu den betreffenden Lokationen und Leistungen ermöglichen, und
- seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit DSG bzw. deren Beauftragten anhalten.

Weitere Mitwirkungsleistungen des Kunden sind gegebenenfalls in den nachstehenden Abschnitten zu den einzelnen Leistungen von DSG oder im Angebot bezeichnet.

10.2 Soweit besondere gesetzliche, behördliche und/oder betriebliche Sicherheitsbestimmungen zu beachten sind, wird der Kunde DSG diese Bestimmungen rechtzeitig vor Beginn der Leistungserbringung zur Verfügung stellen. DSG wird diese beachten.

10.3 Der Kunde wird von ihm festgestellte Fehler und Mängel der Leistungen DSG unverzüglich mitteilen. Dies hat innerhalb einer Frist von zehn Werktagen zu erfolgen, anderenfalls der Kunde alle Rechte wegen dieser Fehler und Mängel verliert.

11. VERZÖGERUNG/NICHTERBRINGUNG VON MITWIRKUNGEN, KOSTENFOLGEN

11.1 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungsleistungen nicht nach und wird DSG hierdurch in der Leistungserbringung behindert, kann DSG die geschuldeten Leistungen bis zur vertragsgemäßen Erbringung der Mitwirkungsleistungen bzw. bei Stellungen verweigern. Derartige Verzögerungen auf Seiten des Kunden führen zu einer entsprechenden Verschiebung bzw. Verlängerung verbindlich vereinbarter Termine und Ausführungsfristen.

11.2 Der Kunde ist DSG zum Ersatz der dieser aufgrund der mangelhaften Mitwirkung bzw. bei Stellung des Kunden entstandenen Schäden verpflichtet.

12. WEITERE PFLICHTEN UND VERANTWORTLICHKEITEN DES KUNDEN

12.1 Soweit nicht etwas Anderes vereinbart ist, liegt es in der Verantwortung des Kunden, in seinem Herrschaftsbereich die Voraussetzungen (z. B. Anbindung an das Datennetz, Beschaffung und Betrieb der erforderlichen Hard- und Software, Bereitstellung von Speicherplatz) für die vertragsgemäße Nutzung der Leistungen zu schaffen.

12.2 DSG trifft alle zumutbaren Maßnahmen, um Gefahren durch Schadsoftware auszuschließen. DSG kann jedoch nicht die vollständige Sicherheit ihrer Systeme und Software gewährleisten. Der Kunde ist daher verpflichtet, in seinem Verantwortungsbereich ebenfalls alle zumutbaren Maßnahmen zu treffen, um seine Systeme vor Schadsoftware zu schützen.

13. VERGÜTUNG UND PREISE

13.1 Soweit nicht etwas Anderes vereinbart ist, werden sämtliche Leistungen nach Zeitaufwand gemäß der im Angebot genannten Stunden- bzw. Tagessätze, im Übrigen gemäß der jeweils geltenden Preise von DSG erbracht und berechnet. Im Angebot enthaltene oder anderweitig angegebene Aufwandskalkulationen sind unverbindlich, sofern diese nicht ausdrücklich als Festpreis bzw. als verbindliche Obergrenze bezeichnet sind. DSG erfasst die nach Zeitaufwand aufgewendete Stundenzahl und führt entsprechende Aufzeichnungen (Aufwandsnachweise). Der Zeitaufwand ist vom Kunden jederzeit auf Wunsch von DSG, jedenfalls aber mit Abschluss der jeweiligen Leistungserbringung, schriftlich zu bestätigen.

13.2 Wird für eine Leistung als Vergütung ein verbindlicher Festpreis vereinbart, so deckt dieser Festpreis allein die im Angebot von DSG in Bezug auf diesen Festpreis aufgeführten bzw. sonst die unter konkreter

Bezugnahme auf den Festpreis ausdrücklich vereinbarten Leistungen ab. Dies gilt entsprechend für die Vereinbarung von wiederkehrenden (z. B. monatlichen) Vergütungen.

13.3 Bei Dauerschuldverhältnissen (Miete, usw.) ist eine vereinbarte Grundvergütung jeweils monatlich im Voraus zu zahlen. Nutzungsabhängige Vergütungsbestandteile werden zum Ende eines Monats abgerechnet und in Rechnung gestellt.

13.4 Bei Dauerschuldverhältnissen ist DSG berechtigt, eine etwaige Grundpauschale sowie die Grundpreise für die nutzungsabhängigen Vergütungen zu erhöhen. Die Erhöhung ist erstmals zulässig nach Ablauf von zwölf Monaten nach Vertragsbeginn. Die Erhöhung ist schriftlich mit einer Frist von drei Monaten zum darauffolgenden Monatsbeginn anzukündigen. Erhöhen sich die Kosten innerhalb von 24 Monaten um mehr als 8 %, hat der Kunde das Recht, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von einem Monat zum Wirksamwerden der Preiserhöhung schriftlich zu kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird DSG den Kunden zusammen mit jeder Ankündigung einer Preiserhöhung hinweisen.

13.5 Soweit nicht anders vereinbart, gelten die Preise ab Werk. Die Kosten für Versand, Transport, Verpackung, Versicherung, Zoll usw. werden gesondert berechnet.

13.6 Alle angegebenen Preise verstehen sich zuzüglich der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

14. SONSTIGE KOSTEN UND AUFWÄNDE

14.1 Reisekosten und Spesen für Dienstreisen werden dem Kunden wie folgt berechnet, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist:

- Reisezeiten werden zur Hälfte als Arbeitszeiten berechnet, wobei der vereinbarte Stundensatz zugrunde gelegt wird. Ist ein solcher nicht vereinbart, gilt der Stundensatz der aktuellen Preisliste von DSG.
- Tagesspesen werden nach den jeweils gültigen steuerlichen Höchstsätzen berechnet.
- Übernachtungskosten (Vier- Sterne- Hotel) werden unter Nachweis der entstandenen Kosten in voller Höhe berechnet.
- Kosten für öffentliche Verkehrsmittel (Bahn (1. Klasse), Bus, Flugzeug usw.) werden unter Nachweis der entstandenen Kosten in voller Höhe berechnet. Für Fahrten mit dem PKW wird pro gefahrenem Kilometer der jeweils vereinbarte Kilometersatz berechnet; ist keiner vereinbart, gilt ein Kilometersatz von 0,95 €.

Als Dienstreisen gelten alle zur vertragsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen und/oder vom Kunden gewünschten Reisen von Mitarbeitern von DSG.

14.2 Bei postalischer Zu- oder Rücksendung von Materialien werden Versandpauschalen berechnet, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

14.3 Kosten und Aufwendungen aus nicht durch die vertraglichen Vereinbarungen abgedeckten Leistungen sind vom Kunden zu tragen. Das gleiche gilt für Kosten und Aufwendungen, die bei DSG aufgrund

- unrichtiger oder unvollständiger Kundenangaben,
- mangelhafter Mitwirkungsleistungen oder Beistellpflichten des Kunden oder
- Mängelrügen des Kunden, die sich als unzutreffend herausstellen (z. B., weil der betreffende Mangel nicht unter die vertraglichen bzw. gesetzlichen Mängelbehebungspflichten von DSG) und/oder aufgrund diesbezüglicher Mängelanalyse- und/oder Mängelbehebungstätigkeiten fallen.

14.4 Bezüglich der Erhöhung sonstiger Kosten und Aufwände gilt Ziffer 13.4.

15. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN, RECHNUNGSSTELLUNG, ZAHLUNGSVERZUG

15.1 Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, stellt DSG ihre Leistungen wie folgt in Rechnung:

- bei Lieferung von Hardware oder Software: mit Lieferung;
- bei Vergütung nach Aufwand: monatlich und/oder mit Abschluss der Leistungserbringung;
- bei wiederkehrender Vergütung: monatlich im Voraus oder für den laufenden Monat;
- bei Vereinbarung eines verbindlichen Festpreises: Nach dem im Angebot oder anderweitig vereinbarten Zahlungsplan; ist kein Zahlungsplan vereinbart: 40 % nach Auftragserteilung und 60 % nach Abnahme der jeweiligen Leistung durch den Kunden.

DSG behält sich jedoch vor, Leistungen nur gegen Vorkasse auszuführen.

15.2 Vereinbarte Preise und Vergütungen werden jeweils mit Zugang der Rechnung fällig und sind innerhalb von zehn Kalendertagen ohne Abzug zu zahlen, soweit nicht in der Rechnung eine abweichende Zahlungsfrist angegeben ist. Skontoabzüge werden nicht akzeptiert.

15.3 Zahlungen gelten an dem Tag und Ort als geleistet, an dem DSG über den Betrag verfügen kann. Schecks und Wechsel werden, wenn überhaupt, zahlungshalber entgegengenommen und gelten erst nach Einlösung als Zahlung. Diskontspesen und Kosten gehen zulasten des Kunden. Zahlungen dürfen nur in der vereinbarten Währung erfolgen.

16. AUFRECHNUNG UND ZURÜCKBEHALTUNG

16.1 Der Kunde kann gegen Forderungen von DSG nur mit solchen Gegenforderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder nicht bestritten sind.

16.2 Zurückbehaltungsrechte des Kunden sind nur erlaubt, soweit sie Ansprüche betreffen, die auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

17. GEWÄHRLEISTUNG BEI MÄNGELN AN LEISTUNGEN

17.1 Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, übernimmt DSG keine Gewährleistung, dass die Leistungen mit Leistungen oder Produkten Dritter zusammenarbeiten.

17.2 Sofern DSG gegenüber dem Kunden zur Mangelbeseitigung verpflichtet ist, hat der Kunde die Mängel jeweils in Form von Mängelmeldungen möglichst präzise zu beschreiben. DSG leistet bei Mängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung, und zwar nach Wahl von DSG durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. DSG stehen für jeden Mangel mindestens zwei Versuche der Nacherfüllung zu.

17.3 Schadensersatz sowie Ersatz wegen vergeblicher Aufwendungen aufgrund eines Mangels leistet DSG nur im Rahmen der nachstehenden Haftungsbestimmungen.

17.4 Eine Selbstvornahme der Mängelbeseitigung durch den Kunden, insbesondere unter Einbeziehung Dritter, ist ausgeschlossen.

17.5 Ansprüche aus der gesetzlichen Mängelhaftung verjähren, außer in Fällen von Arglist, mit Ablauf von zwölf Monaten nach Ablieferung der Produkte bzw. Abnahme der betreffenden Leistungen.

17.6 ABWICKLUNG VON FREMDGARANTIE UND HERSTELLERSERVICES

Garantien und Herstellerservices sind Leistungsversprechen, die vom Hersteller an den Kunden gegeben werden. Sie begründen daher für DSG keinerlei Verpflichtung. Der Kunde ist daher selbst verpflichtet, die Voraussetzungen für die Wahrnehmung der Ansprüche aus diesen Leistungen herzustellen. Insbesondere trägt der Kunde die Kosten des Transportes zum und der Abholung vom Hersteller, Aufbau und Abbau sowie gegebenenfalls die Kosten eines Ersatzgerätes. DSG ist dem Kunden gern behilflich bei der Geltendmachung und Abwicklung von solchen Ansprüchen gegenüber dem Hersteller, behält sich aber vor, für den dadurch entstehenden Aufwand eine Vergütung nach der jeweils gültigen Preisliste zu verlangen.

18. HAFTUNG UND HAFTUNGSBEGRENZUNG

18.1 In Prospekten, Anzeigen, Dokumentationen und auf den Webseiten enthaltene Angaben von DSG sind keine Garantieerklärungen und enthalten keine Zusicherung von Eigenschaften

18.2 Soweit der Anwendungsbereich von Telekommunikationsgesetzen eröffnet ist, ist die Haftung von DSG nach Maßgabe dieser Gesetze (§ 44a TKG) begrenzt. Außerhalb des Anwendungsbereichs von Telekommunikationsgesetzen richtet sich die Haftung von DSG nach den folgenden Bestimmungen.

18.3 DSG haftet nur bei eigenem Verschulden sowie bei Verschulden ihrer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen, und zwar nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

18.4 Für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch DSG bzw. ihre gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder sonstigen Erfüllungsgehilfen herbeigeführt wurden, haftet DSG unbeschränkt.

18.5 Bei einer leicht fahrlässigen Verletzung einer Pflicht, auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte und deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht (sogenannte Kardinalpflicht), ist die Haftung von DSG beschränkt auf diejenigen Schäden, mit deren Entstehung im Rahmen des betreffenden Leistungsverhältnisses bei Vertragsschluss typischerweise gerechnet werden muss (sog. vertragstypisch vorhersehbaren Schaden). Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ausgeschlossen.

18.6 In den Fällen einer Haftung nach Abs. 18.5 ist die Haftung von DSG im Rahmen des jeweiligen Vertragsverhältnisses weiter der Höhe nach pro Schadensfall auf einen Betrag in Höhe von 300.000 € begrenzt.

18.7 Die Haftung für die Schädigung von Leben, Körper oder Gesundheit von Personen, für Arglist sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

18.8 Die Haftung für einen Datenverlust ist auf den Wiederherstellungsaufwand bei üblichen Datensicherungen (tägliche Sicherung auf Kundenseite) beschränkt.

19. HÖHERE GEWALT

Ereignisse, die DSG, ihre gesetzlichen Vertreter und ihre Erfüllungsgehilfen nicht zu vertreten haben („höhere Gewalt“) insbesondere nicht zu vertretende technische Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs von DSG, Stromausfälle, nicht Funktionieren von Telefonleitungen oder andere vergleichbare technische Hindernisse und deren Folgen, befreien für die Dauer ihres Vorliegens von der Erfüllung der durch diese Ereignisse erschwerten oder unmöglich werdenden vertraglich übernommenen Leistungspflicht.

20. VERTRAULICHKEIT; DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT

20.1 Die Parteien sind zur vertraulichen Behandlung aller Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und der technischen und organisatorischen Informationen verpflichtet, die sie im Rahmen der Vertragsdurchführung erlangen – nachfolgend zusammenfassend „vertrauliche Informationen“ genannt. Keine vertraulichen Informationen sind solche, die von der Partei, die sie betreffen, allgemein veröffentlicht werden, oder die allgemein zugänglichen Erkenntnisse (zum Beispiel Software- oder Kommunikationstechnik) darstellen oder ohne Zutun der anderen Partei öffentlich bekannt werden.

20.2 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Einhaltung der für ihn geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

20.3 Soweit DSG für den Kunden eine Auftragsverarbeitung im Sinne von Art. 28 EU-DSGVO durchführt, schließen die Parteien eine gesonderte Vereinbarung.

20.4 Sofern DSG sich zur Erbringung der sich aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis ergebenden Leistungen Dritter bedient, ist DSG berechtigt, vertrauliche Informationen und Kundendaten gegenüber diesen Dritten offenzulegen, soweit dies für die vertragsgemäße Leistungserbringung zwingend erforderlich ist. DSG wird den/die Dritten auf vertraulichen Umgang mit den vertraulichen Informationen bzw. Kundendaten verpflichtet.

20.5 DSG ist weiter zur Offenlegung von vertraulichen Informationen oder von Kundendaten berechtigt, soweit Sie hierzu aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder behördlicher Anordnungen verpflichtet ist, und weiter soweit es sich um Dritte handelt, die gemäß ihrem Beruf zur Vertraulichkeit verpflichtet sind-.

20.6 Soweit DSGVO Datensicherungen durchführt oder durchführen lässt, dienen diese in erster Linie einer Wiederherstellung der Daten und Systeme zum letzten möglichen Wiederherstellungszeitpunkt nach einem Notfall (Disaster Recovery). Der Kunde hat keinen Anspruch auf individuelle Wiederherstellung von durch ihn gelöschten Daten.

21. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

21.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertragsverhältnisses bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses, es sei denn die Parteien haben bei einer nicht schriftlichen Vereinbarung an die Änderung dieser Schriftformklausel gedacht.

21.2 Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB und/oder sonstiger zwischen den Parteien abgeschlossener Verträge unwirksam sein oder werden oder sollte sich in ihnen eine Lücke herausstellen, so soll die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden und anstelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke eine angemessene, zulässige Regelung treten, welche die Vertragsparteien gewollt haben oder nach Sinn und Zweck der Bedingungen gewollt haben würden, wenn sie die Unwirksamkeit oder Lücke gekannt hätten.

21.3 Erfüllungsort für sämtliche vertraglichen Leistungen ist der Geschäftssitz von DSG.

21.4 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist der Geschäftssitz von DSG. DSG ist jedoch berechtigt, stattdessen an dem für den Kunden zuständigen Gericht zu klagen, oder an jedem anderen Gericht, das nach nationalem oder internationalem Recht zuständig sein kann.

21.5 Die Parteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis unter Ausschluss des UN-Kaufrechts die Anwendung des Rechts Deutschland.

TEIL B BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR WERKLEISTUNGEN

22. GELTUNGSBEREICH DER NACHSTEHENDEN REGELUNGEN

Die Regelungen dieses Teils B gelten nur für Werkleistungen. Die Regelungen gehen den übrigen Regelungen dieser AGB vor.

23. Abnahme von Arbeitsergebnissen

23.1 DSG wird dem Kunden die Bereitstellung von werkvertraglichen Arbeitsergebnissen zur Abnahme jeweils schriftlich oder per E-Mail mitteilen. Der Kunde wird mit der Abnahmeprüfung jeweils unverzüglich beginnen und jedes Arbeitsergebnis innerhalb einer angemessenen Frist, jedoch spätestens innerhalb von sieben Kalendertagen ab Bereitstellung des jeweiligen Arbeitsergebnisses, abnehmen, soweit nicht nachfolgend oder sonst wie etwas anderes vereinbart ist.

23.2 DSG ist zur Teilnahme an der Abnahmeprüfung berechtigt. Eine Unterstützung des Kunden durch DSG bei der Abnahmeprüfung erfolgt gegen gesonderte Vergütung gemäß den vereinbarten, ansonsten nach der gültigen Preisliste von DSG.

23.3 Unwesentliche Mängel von Arbeitsergebnissen hindern nicht die Abnahme.

23.4 fristgerecht innerhalb der Abnahmeprüfung vom Kunden an DSG gemeldete und Abnahme hindernde Mängel der Arbeitsergebnisse wird DSG innerhalb einer angemessenen Frist beheben.

23.5 Die Abnahmeprüfung gilt als erfolgreich, sobald sämtliche fristgerecht gemeldeten und Abnahme hindernden Mängel behoben werden wurden oder DSG nachgewiesen hat, dass es sich nicht um Mängel im Sinne des § 640 BGB handelt.

23.6 Der Kunde bestätigt die erfolgreiche Abnahme schriftlich gegenüber DSG.

23.7 Erklärt bzw. bestätigt der Kunde bis zum Ablauf der Abnahmefrist (vgl. 23.1) weder schriftlich die Abnahme, noch teilt er bis zum Ablauf der Abnahmefrist berechtigt das Vorhandensein von abnahmehinderlichen Mängeln mit, gelten die Arbeitsergebnisse als abgenommen.

23.8 Darüber hinaus gelten Arbeitsergebnisse als abgenommen, wenn der Kunde diese produktiv einsetzt, ohne abnahmehinderliche Mängel zu melden.

23.9 Die Abnahme gilt schließlich auch als erfolgt, wenn DSG dem Kunden eine angemessene Frist zur Abnahme gesetzt hat und der Kunde innerhalb dieser Frist die Abnahme nicht durchgeführt hat.

23.10 DSG kann die Abnahme von Teilergebnissen (zum Beispiel in sich geschlossene Leistungsabschnitte, abgeschlossene Teile des Vertragsgegenstandes oder einzelne Dokumente) verlangen. Die vorstehenden Bestimmungen dieser Ziff. 23 gelten auch für derartige Abnahmen. Im Fall der Abnahme von Teilergebnissen stehen bei späteren Teilabnahmen auftretende Mängel, die ihre Ursache in den bereits abgenommenen Teilergebnissen haben, der Abnahme der späteren Teilergebnisse nur dann entgegen, wenn der Mangel das Zusammenwirken mit den späteren Teilergebnissen nicht nur unwesentlich behindert bzw. die Funktionalität nicht nur unwesentlich beeinträchtigt, und dies für den Kunden im Rahmen der vorangegangenen Teilabnahme isoliert nicht erkennbar war.

24. NUTZUNGSRECHTE AN ARBEITSERGEBNISSEN

24.1 Soweit nicht ausdrücklich etwas Anderes vereinbart wurde, erhält der Kunde an den gemäß den vertraglichen Vereinbarungen für ihn erstellten Arbeitsergebnissen jeweils ein nicht ausschließliches, räumlich unbeschränktes und zeitlich unbegrenztes Recht zur Nutzung der Arbeitsergebnisse für den vertraglich vorgesehenen Zweck bzw. für die vertraglich vereinbarten Nutzungsarten, und zwar jeweils ausschließlich für interne betriebliche Zwecke.

24.2 Soweit es sich bei den Arbeitsergebnissen um Software handelt und nicht ausdrücklich etwas Anderes vereinbart wurde, beschränken sich die durch vorstehende Regelung eingeräumten Nutzungsrechte auf den Objektcode der Software, d. h. ein Anspruch des Kunden auf den Quellcode besteht nicht.

24.3 Die Nutzungsrechtseinräumung zugunsten des Kunden nach 24.1 steht unter der Voraussetzung der vollständigen Zahlung der jeweiligen Vergütung an DSG.

24.4 Alle nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumten Nutzungs- und Verwertungsrechte an den vertragsgegenständlichen Arbeitsergebnissen bleiben beim DSG. Insbesondere hat DSG das Recht, alle den Arbeitsergebnissen zugrundeliegenden Erkenntnisse, Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, Know-how, Vorgehensweisen usw. uneingeschränkt zu nutzen, zu verbreiten und zu verwerten.

24.5 Ist Gegenstand der Leistung von DSG die Lieferung von Software von Fremdherstellern, gelten die Lizenzbestimmungen der Softwarehersteller. Der Kunde ist verpflichtet, sich Kenntnis von diesen zu verschaffen und sie einzuhalten.

TEIL C: BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR EDV- DIENSTLEISTUNGEN.

25. GELTUNGSBEREICH DER NACHSTEHENDEN REGELUNGEN

Diese Besonderen Bedingungen gelten für die Erbringung von Dienstleistungen durch DSG und gehen den allgemeinen Bedingungen vor.

26. DSG erbringt Dienstleistungen mit qualifiziertem Personal.

27. Mitwirkungspflichten des Kunden

Eine wesentliche Voraussetzung für die Erstellung der vereinbarten Leistungen durch DSG ist die Mitwirkung des Kunden. Der Kunde hat daher insbesondere

- sämtliche Fragen der Mitarbeiter von DSG 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. DSG wird nur solche Fragen stellen, deren Beantwortung von Bedeutung für die Vertragsdurchführung sein können;
- auch ungefragt Auskünfte über solche Umstände erteilen, die von Bedeutung für die Vertragsdurchführung sein können;
- gegenüber DSG verantwortliche Mitarbeiter zu benennen, die als Ansprechpartner im Hause des Kunden zur Verfügung stehen und entscheidungsbefugt sind, was die Durchführung dieses Vertrages angeht.

Verletzt der Kunde diese Mitwirkungspflicht und entsteht DSG hierdurch ein zusätzlicher Aufwand, hat der Kunde diesen zusätzlichen Aufwand zu ersetzen. Grundlage der Berechnung dieses Zusatzaufwandes ist der für das Projekt vereinbarte Stundensatz. Ist ein Festpreis vereinbart, gilt der Stundensatz nach der jeweils gültigen Preisliste von DSG zur Berechnung des zusätzlichen Aufwandes als vereinbart.

28. Vergütung

Soweit nichts anderes vereinbart ist werden die Dienstleistungen von DSG nach Aufwand abgerechnet. Es gelten die jeweiligen Stundensätze einschließlich Nebenkosten gemäß Preisliste von DSG.

29. Abrechnung nach Aufwand

Wird eine Dienstleistung nach Aufwand abgerechnet und hat DSG eine Schätzung des voraussichtlichen Aufwandes abgegeben, ist DSG verpflichtet, dem Kunden unverzüglich Mitteilung zu machen und die Arbeiten vorläufig einzustellen, wenn absehbar ist, dass der geschätzte Aufwand um voraussichtlich mehr als 10% überschritten wird. Der Kunde hat dann das Recht, zu entscheiden, ob er die Arbeiten fortsetzen lässt. Grundlage ist dann eine neue Aufwandschätzung durch DSG. Der Kunde kann aber auch nach seiner Wahl den Auftrag kündigen. Er hat in diesem Fall den erbrachten Aufwand der DSG zu bezahlen und erhält sämtliche Arbeitsergebnisse, die bis dahin von DSG erstellt worden sind. Ferner zahlt der Kunde die Hälfte der noch offenen Differenz aus der anfänglichen Aufwandsschätzung.

30. Nebenkosten

Für Nebenkosten gilt Ziffer 14.

31. Datensicherung des Kunden

31.1 Wenn die von DSG übernommenen Aufgaben Arbeiten an oder mit EDV-Geräten des Kunden erforderlich machen, wird der Kunde rechtzeitig vor Beginn der Tätigkeiten sicherstellen, dass seine 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 Kunde verpflichtet, dem Mitarbeiter von DSG vor Aufnahme der Arbeiten davon Mitteilung zu machen. DSG wird sodann die notwendige Datensicherung aufgrund gesonderten Dienstleistungsauftrages des Kunden durchführen. Der Kunde ist darauf hingewiesen, 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 nur durch eine Rücksicherung der Daten vom Datensicherungsmedium auf ein anderes Medium. Dies wird dem Kunden empfohlen, regelmäßig durchzuführen. DSG ist bereit, eine solche Rücksicherung für den Kunden durchzuführen. Das ist ein Zusatz auf Auftrag, der nach Aufwand abgerechnet wird.

31.2 Hinweis: Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass nach einer Rücksicherung durch DSG nur festgestellt werden kann, wie viele Dateien und in welcher Größe zurück gesichert wurden. Ob darin auch die gesicherten Daten vollständig oder teilweise enthalten sind, kann DSG nicht feststellen. Dem Kunden wird daher empfohlen, dies stichprobenhaft zu überprüfen.

TEIL D BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR BERATUNGSLEISTUNGEN

32. GELTUNGSBEREICH DER NACHSTEHENDEN REGELUNGEN

Diese besonderen Bedingungen gelten für die Erbringung von EDV- Beratung durch DSG und gehen den allgemeinen Bedingungen vor. Dies gilt nicht für Datenschutzdienstleistungen. Dafür gelten die Bestimmungen des Vertrages über Datenschutzdienstleistungen.

33. DSG erbringt EDV- Beratung ausschließlich als Dienstleistung. Der Kunde bestimmt Aufgabe und Vorgehensweise der EDV- Beratung.

34. Mitarbeiterereinsatz

DSG setzt zur Durchführung der in diesem Vertrag festgelegten Dienstleistungen ausschließlich ausreichend qualifizierte Berater ein.

35. DSG bestimmt allein, wann und wo die Mitarbeiter ihre Leistung erbringen und ist berechtigt, Mitarbeiter nach eigenem Ermessen auszutauschen.

Die Benennung von Mitarbeitern der DSG entspricht dem Kenntnis- und Planungsstand zum Zeitpunkt der Beauftragung. Sollte im Bedarfsfall ein Mitarbeiteraustausch erforderlich werden, wird DSG auf vergleichbare Qualifikation achten. Das eingesetzte Personal unterliegt nicht den Weisungen des Kunden, unabhängig vom Leistungsort.

36. Ansprechpartner

DSG benennt einen Ansprechpartner und der Kunde einen verantwortlichen Projektleiter für die von DSG zu erbringende Dienstleistung. Der Projektleiter des Kunden steht zur Klärung von Fragen zur Verfügung und ist berechtigt, verbindliche Auskünfte zu geben und Entscheidungen zu treffen.

37. Mitwirkungsleistungen des Kunden

37.1 Allgemeine Mitwirkungsleistungen

Die Verantwortung für die Projektorganisation und -planung sowie für das Projektberichtswesen obliegt dem Kunden. Der Projektleiter des Kunden trägt die Gesamtverantwortung für die fach-, termin- und budgetgerechte Realisierung des Projekts.

Der Ansprechpartner von DSG wird den Projektleiter des Kunden hierbei unterstützen. Er ist ferner für die Leitung der Von DSG eingesetzten Mitarbeiter in fachlicher und disziplinarischer Hinsicht zuständig, unabhängig vom Leistungsort.

37.2 Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der vereinbarten Leistung notwendigen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, vollständig und für den DSG kostenfrei erbracht werden.

37.3 Sämtliche vom Kunden zu erbringenden Leistungen sind Voraussetzung für die vertragsgemäße Leistungserbringung des IT-Dienstleisters. Erfüllt der Kunde diese Leistungen nicht oder nicht rechtzeitig, so gehen sich daraus ergebende Entgelterhöhungen oder Terminverschiebungen zu seinen Lasten.

37.4 Informationen durch den Kunden

Bezüglich weiterer Mitwirkungsleistungen des Kunden gilt Ziffer 27.

37.5 Infrastrukturelle Mitwirkungsleistungen

Der Kunde stellt DSG, soweit erforderlich, den Zugang zu seinen Kommunikations- und Datenverarbeitungssystemen sicher. Der Zugang erfolgt über Arbeitsplätze beim Kunden und, soweit erforderlich, über eine Remote-Anbindung von DSG.

Der Kunde stellt für die Leistungserbringung adäquate Büroräume mit ausreichender Ausstattung zur Verfügung.

37.6 Besondere Mitwirkungsleistungen sind ggf. zusätzlich zu vereinbaren.

38. Vergütung

38.1 Honorar

Der Beratungstag umfasst durchschnittlich acht Stunden. Er besteht aus 6 Stunden Beratung und zwei Stunden Dokumentation der Beratungsleistung. Beratungstage, die in geringerem oder höherem Umfang erbracht werden, werden anteilig auf Stundenbasis abgerechnet. Auch dafür gilt das vorstehende Verhältnis von 6:2 Stunden. Ein entsprechender Status über durchgeführte Leistungen mit den dafür verbrauchten Beratungsaufwänden wird durch DSG geführt und kann vom Kunden jederzeit eingesehen werden.

38.2 Gibt DSG eine Aufwandsschätzung ab, gilt Ziffer 29.

39. Leistungsübergabe

DSG wird etwaige Begleitergebnisse der Leistung, wie beispielsweise Arbeitspapiere, dem Kunden zum Ende der Leistungszeit, übergeben.

40. Nutzungsrechte

Mit vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung erhält der Kunde an den von DSG erbrachten Arbeitsergebnissen das einfache, zeitlich und räumlich unbegrenzte Recht, die Arbeitsergebnisse für interne Anwendungen und Zwecke einzusetzen, zu vervielfältigen, zu bearbeiten sowie mit anderen Programmen oder Materialien zu verbinden.

41. Sorgfaltspflicht

DSG führt sämtliche Beratungsleistungen mit großer Sorgfalt nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung durch, die der Entwicklung der Branche und den Bedürfnissen des Kunden gerecht werden.

TEIL E BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR DEN KAUF UND DIE MIETE VON SOFTWARE

42. GELTUNGSBEREICH DER NACHSTEHENDEN REGELUNGEN

Diese Besonderen Bedingungen des Teils E gelten für die Überlassung von Computerprogrammen und gegebenenfalls zugehörigem Begleitmaterial – nachfolgend zusammenfassend „Software „genannt – zur Nutzung auf Systemen des Kunden gegen einmalige Vergütung (Kauf) oder zur zeitlich begrenzten Nutzung (Miete). Diese Bestimmungen gehen den weiteren Bestimmungen dieser AGB vor.

43. UMFANG UND GRENZEN DES NUTZUNGSRECHTS

43.1 Soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, erhält der Kunde ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht zur Nutzung der Software zu eigenen internen Zwecken.

43.2 DSG überlässt ausschließlich Software von Fremdherstellern. Der Kunde erhält daher ein Nutzungsrecht nur im Umfang, wie die Fremdhersteller die Rechte einräumen. Der Kunde ist verpflichtet, den Umfang der Rechtseinräumung für die Hersteller festzustellen und einzuhalten.

43.3 Sämtliche Marken- und Urheberrechtshinweise an bzw. in Software sind unverändert zu belassen.

43.4 Die durch diese AGB eingeräumten Nutzungsrechte sind im Zweifel auf den Objektcode der Software beschränkt. Ein Anspruch auf den Quellcode besteht nicht, es sei denn, dass dieser von Hersteller ausdrücklich mitgeliefert wird.

43.5 Soweit dem Kunden Softwareprodukte eines Dritten durch DSG geliefert werden, die von den dem Kunden gewährten Nutzungsrechten nicht umfasst sind (zum Beispiel gesonderte Open Source-Komponenten), darf der Kunde diese Softwareprodukte nur aufgrund einer gesonderten Lizenz nutzen, für deren Beschaffung der Kunde selbst verantwortlich ist.

43.6 Die Software der Fremdhersteller kann technische Mittel zur Verhinderung unberechtigter Nutzung enthalten.

44. GEWÄHRLEISTUNG BEI MÄNGELN AN SOFTWARE

44.1 Softwarekauf

DSG erbringt Gewährleistung bei Mängeln gekaufter Software zunächst durch Nacherfüllung, und zwar nach Wahl von DSG durch Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung, wobei DSG für jeden Mangel zwei Nacherfüllungsversuchen zustehen. Für die Beschaffenheit der Software ist die zugehörige Produktbeschreibung maßgeblich. Nur Abweichungen davon begründen einen Mangel. DSG übernimmt keine Gewährleistung, dass die Software mit Softwareprogrammen Dritter zusammenarbeitet, es sei denn, die Produktbeschreibung sieht eine solche Zusammenarbeit ausdrücklich vor.

Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass DSG bei Mängeln von Fremdsoftware die Fehler nicht selbst beseitigen kann. DSG wird gemeldeten Mängel unverzüglich an den Hersteller melden und den Kunden laufend über den Fortgang der Mängeluntersuchungen und der Mängelbeseitigungsarbeiten des Herstellers, soweit DSG davon Kenntnis erhält, unterrichten. Ergänzend gilt Ziffer 17.

44.2 Softwaremiete

Wird dem Kunden Software zeitlich befristet überlassen, gilt mietvertragliches Mängelrecht, wobei jedoch die verschuldensunabhängige Haftung von DSG gemäß § 536a BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vorhanden waren, ausgeschlossen ist.

44.3 Schadensersatz sowie Ersatz wegen vergeblicher Aufwendungen aufgrund eines Mangels leistet DSG nur im Rahmen der Ziff. 20.

44.4 Ansprüche aus Mängelhaftung verjähren, mit Ausnahme von Arglist, mit Ablauf von zwölf Monaten ab Zurverfügungstellung der Software an den Kunden.

TEIL F BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR DEN KAUF UND DIE LEIHE VON HARDWARE

45. GELTUNGSBEREICH DER NACHSTEHENDEN REGELUNGEN

Die nachstehenden besonderen Bedingungen gelten für den Verkauf von Hardware. Sie gehen den anderen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

46. Gewährleistung

46.1 DSG stellt Hardware nicht selbst her, sondern liefert die Hardware von Fremdherstellern. Der Kunde ist verpflichtet, empfangene Ware unverzüglich auf erkennbare Mängel zu untersuchen und solche, falls er sie festgestellt hat, ebenfalls unverzüglich zu rügen (§ 377 HGB). Erkennt der Kunde später einen Mangel, ist er verpflichtet, den innerhalb von zehn Werktagen nach Entdeckung zu rügen, anderenfalls er erneut alle Rechte wegen dieses Mangels verliert.

46.2 Dokumentationen zur Hardware werden in der Weise ausgeliefert, wie sie vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden. Dokumentationen können auch nur in einer Fremdsprache oder in elektronischer Form oder als online-Hilfe (Wiki) zur Verfügung stehen. DSG ist nicht verpflichtet, Dokumentationen über Hardware in die deutsche Sprache zu übersetzen oder auszudrucken. DSG übernimmt keine Verantwortung dafür, dass die Dokumentationen die Hardware und den Umgang mit ihr vollständig beschreiben.

46.3 Bezüglich Gewährleistung gelten die Bestimmungen für Gewährleistung beim Softwarekauf (Ziffer 44.1) und bezüglich der Haftung Ziffer 18.

47. Gewährleistung bei Hardwaremiete

Abweichend von vorstehenden Regelungen gilt bei der unentgeltlichen zeitweisen Überlassung von Hardware (Leihe) Folgendes:

47.1 Der Kunde ist verpflichtet, die überlassenen Gegenstände pfleglich zu behandeln, insbesondere Bedienungsanleitungen und Handbücher der Hersteller zu beachten.

47.2 Der Kunde trägt Sorge, dass die Gegenstände nur zum Überlassungszweck, in der Regel also Abhaltung einer Schulung, genutzt werden und ansonsten nicht weiter genutzt werden. Insoweit sorgt der Kunde dafür, dass Unbefugte keinen Zugriff auf die Hardware nehmen können.

47.3 der Kunde haftet für Abhandenkommen oder Beschädigung der Hardware nicht nach eigenüblicher Sorgfalt, sondern für jeden Fall der auch nur leichten Fahrlässigkeit, groben Fahrlässigkeit oder Vorsatzes.

47.4 Der Kunde sendet die Hardware nach Abschluss der Leihe auf seine Kosten ordnungsgemäß verpackt in der Verpackung, in der die Hardware angeliefert wurde und auf seine Kosten versichert an DSG zurück.

TEIL G BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR HOTLINELEISTUNGEN

48. GELTUNGSBEREICH DER NACHSTEHENDEN REGELUNGEN

Diese besonderen Bedingungen für Hotline Leistungen gem. Teil G gehen das allgemeine Bedingen vor.

49. Vertragsgegenstand

Gegenstand der Hotline ist die Ermöglichung der telefonischen Erreichbarkeit zur Beantwortung von Anfragen und Fehlermeldungen des Kunden.

50. LEISTUNGEN VON DSG

50.1 DSG unterhält während der normalen betriebsüblichen Arbeitszeit, derzeit von montags bis donnerstags von 8:30 h bis 16: 30 h, freitags 8:30– 14 h, außer an Feiertagen in Nordrhein-Westfalen sowie am 24.12. und 31.12. Möglichkeiten, an DSG telefonisch sowie per Fax oder E-Mail-Meldungen von Fehlern oder Anfragen zu richten. Aufgrund der Meldungen des Kunden löst diese Hotline innerhalb der betriebsüblichen Arbeitszeit nach grober Sichtung der Meldung innerhalb von vier Stunden (Reaktionszeit) die geeignete Reaktion seitens DSG aus. Im Falle von Fehlern an Hardware oder Software wird DSG die Fehler unverzüglich an den Hersteller melden. Die Reaktionszeit berechnet sich nach der betriebsüblichen Arbeitszeit von DSG. Geht daher eine Meldung am Montag um 16 h ein, beginnt damit die Reaktionszeit. Sie endet am Dienstag um 12 h.

50.2 Daneben ist der Kunde auch berechtigt, Fragen zur Anwendung von Hardware und Software zu stellen. DSG behält sich vor, nach Vorankündigung die Beantwortung solcher Anfragen zur Anwendung, die sich also nicht auf einen Fehler beziehen, nach Zeitaufwand zu den jeweils geltenden Stundensätzen von DSG abzurechnen.

50.3 Eine Gewährleistung für die Erreichbarkeit der Hotline wird nicht übernommen, da es nicht ausgeschlossen werden kann, dass es zu Blockaden durch Meldungen anderer Anwender kommt.

51. autorisierter Ansprechpartner

Falls die Parteien vereinbart haben, dass nur ein vom Kunden benannter Ansprechpartner die Leistungen der Hotline in Anspruch nehmen kann, gilt Folgendes: Der Kunde benennt eine autorisierte Person (Ansprechpartner). Diese Person ist allein berechtigt, seitens des Kunden Anfragen an DSG zu richten. Diese Person kann mit einer Ankündigungsfrist von 14 Tagen schriftlich geändert werden, in Notfällen auch kurzfristiger. Der Ansprechpartner hat zuvor erfolgreich an einer Schulung an den vertragsgegenständlichen (Hardware und Software) durch DSG teilzunehmen. Gegebenenfalls ist diese Schulung kurzfristig nachzuholen.

52. Wiederherstellungszeiten

Wünscht der Kunde eine feste Beseitigungszeit für Fehler, legen die Vertragspartner dies im Angebot fest und berücksichtigen dies auch bei der Vergütung.

TEIL H BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR NETZWERKSERVICE

53. GELTUNGSBEREICH DER NACHSTEHENDEN REGELUNGEN

Diese Besonderen Bedingungen des Teil H gelten für Serviceleistungen am Netzwerk des Kunden und gehen den weiteren Bestimmungen dieser AGB vor.

54. VERTRAGSGEGENSTAND

DSG erbringt an der vereinbarten Hardware und Software die nachstehenden Leistungen am vereinbarten Ort. Wünscht der Kunde die Wartung weiterer Hard- und/oder Software, bedarf dies einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung.

54.1 VORBEUGENDE WARTUNG-INSTANDHALTUNG

DSG erbringt gemäß den für das jeweilige zu wartende Gerät geltenden Richtlinien die vorbeugende Wartung durch regelmäßige, zum Teil von der Nutzungsintensität seitens des Kunden abhängige Wartung-/Service.

Dazu gehört auch die regelmäßige Prüfung der Anlage auf Hardwarefehler, gegebenenfalls notwendige Reinigung oder Austausch von Hardwarekomponenten, sowie die Überprüfung der Vertragsgegenstände auf Viren, Spyware, Malware, usw. sowie das Löschen temporärer Internetdateien und Systemdateien, Defragmentierung, Einspielen von Treiber- Updates, Aktualisierung der Virensignaturen durch Zurverfügungstellung der jeweils neuesten verfügbaren Version und Einspielen der jeweils neuesten verfügbaren Version des Betriebssystems.

54.2 INSTANDSETZUNG, ERSATZTEILE

Im Falle eines auftretenden Fehlers bzw. einer durch Fehler der Hardware oder der Software verursachten Störung, die nicht nach Ziffer 54 ausgeschlossen ist, erbringt DSG die Instandsetzung durch Beseitigung der Fehler und Störungen. Müssen dafür Teile ausgetauscht werden, beschafft DSG diese und baut sie ein. Die Kosten der Ersatzteile sind nicht von der vereinbarten Vergütung abgedeckt, sondern werden vom Kunden zusätzlich getragen.

54.3 FERNDIAGNOSE

Unterstützt durch geeignete technische und Telekommunikations-Einrichtungen wird DSG periodisch und fallweise bei Meldung von Fehlern und Störungen mit einem geeigneten Diagnosesystem den Zustand der Geräte/der Anlage des Kunden ermitteln und analysieren. Dies dient vor allem dazu, die Bearbeitungs- und Reaktionszeiten möglichst kurz zu halten und sofort die geeigneten Ersatzteile zu den Wartungsarbeiten vor Ort mitzubringen.

54.4 DATENSICHERUNG

Sofern vereinbart, richtet DSG die beim Kunden vorhandene Datensicherungssoftware den Vorgaben des Herstellers entsprechend ein und überprüft regelmäßig das Gelingen der Datensicherung. Dies erfolgt durch Überprüfung der jeweiligen Meldungen der Datensicherungssoftware über die durchgeführten Datensicherungen.

Der Kunde ist darauf hingewiesen, dass eine Datensicherungsanlage auch schon einmal das Gelingen einer Datensicherung anzeigt, obwohl sie in Wirklichkeit nicht gelungen ist. Endgültige Sicherheit über das Gelingen einer Datensicherung erhält man nur dadurch, dass man die Daten aus der angeblichen Sicherung auf ein Medium zurückspielt (Rücksicherung).

Eine solche Rücksicherung ist nicht in einer etwaigen Wartungspauschale enthalten, sofern dies nicht ausdrücklich zusätzlich vereinbart ist.

Dem Kunden wird empfohlen, entsprechend der Bedeutung seiner Daten einen Zyklus zur Durchführung von Rücksicherung festzulegen. DSG führt diese Rücksicherung als Zusatzauftrag gegen Aufwand zu den jeweiligen Stundensätzen der jeweils gültigen Preisliste durch.

Es ist notwendig, eine Rücksicherung auf ihr Gelingen zu überprüfen. Diesbezüglich gilt Ziffer 31.

54.5 HOTLINE

Bezüglich der Hotline gelten die Bestimmungen von Teil G über Hotline- Leistungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

55. NICHT VOM VERTRAG UMFASSTE, ZUSÄTZLICH ZU VERGÜTENDE LEISTUNGEN

Nicht von den Leistungen für Netzwerkservice umfasst, sondern ggf. zusätzlich vom Kunden zu vergütende Dienstleistungen sind folgende:

- Die Aufnahme weiterer, zusätzlicher Hardware oder Software, die nicht neu und nicht von DSG selbst geprüft ist, erfährt eine sogenannte „Inventarisierung“.
- Änderung der Konfiguration und/oder des Aufstellungsortes
- Lieferung von Programmen und deren Updates
- Operating beim Kunden
- Schulung
- Durchführung einer Rücksicherung von Datensicherungen

56. VERGÜTUNG, FÄLLIGKEIT

56.1 Die Vergütung erfolgt nach Aufwand und wird nach Leistungserbringung abgerechnet.

56.2 PREISERHÖHUNGEN

DSG ist berechtigt, sowohl die Vergütungspauschale als auch ihre für sonstige Leistungen geltenden Sätze mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten schriftlich zu ändern, insbesondere zu erhöhen. Erstmals darf DSG diese Erhöhung zum Ende des ersten Vertragsjahres aussprechen. Erhöhen sich dadurch die Preise in den letzten 24 Monaten um mehr als 8 %, hat der Kunde das Recht, den Supportvertrag mit einer außerordentlichen Kündigungsfrist von einem Monat zum Inkrafttreten der Preiserhöhung schriftlich zu kündigen.

56.3 ÄNDERUNG DES AUFSTELLUNGORTES

Die Berechnung der Vergütung geht von dem bei Vertragsschluss geltenden Aufstellungsort und der dortigen Konfiguration aus. Bei Veränderungen des Aufstellungsortes und der Art der Aufstellung ohne ausdrückliche Vereinbarung mit DSG, wozu auch eine eventuelle Beauftragung der DSG mit der De- und Neuinstallation durch DSG gehört, wird DSG von der Leistung frei, jedoch nicht der Kunde von seiner Vergütungspflicht. Wünscht der Kunde dennoch die weitere Ausführung der Leistungen durch DSG, ist diese, soweit ihr diese

zumutbar sind, verpflichtet, diese Leistungen zu erbringen, kann dies jedoch von der Zahlung eines angemessenen höheren Entgeltes abhängig machen.

57. DAUER, KÜNDIGUNG

Ein Vertrag über Netzwerkservice läuft unbegrenzt und kann von jeder Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden, erstmals zum Ende des zweiten vollen, auf den Vertragsschluss folgenden Kalenderjahres.

DSG hat ein Sonderkündigungsrecht mit Frist von einem Monat zum Quartalsende für den Fall, dass sie trotz ordnungsgemäßer Einwirkung notwendige Ersatzteile nicht mehr bekommt. Eine Kündigung gemäß § 648 BGB ist ausgeschlossen.

Das Recht beider Parteien, den Vertrag aus wichtigem Grunde zu kündigen, bleibt unberührt.

Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

58. Gewährleistung

Sollten einzelne Leistungen des Netzwerkservice einemausnahmsweise keine Dienstleistungen, sondern Werkleistungen darstellen, gelten für die Gewährleistung die Vorschriften aus dem Teil B zu Werkleistungen der DSG.

Teil I BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR DEN DATENSCHUTZ

Die Betreuung in Datenschutzbelangen ist durch einen abzuschließenden Dienstvertrag geregelt.