

TEIL I: ALLGEMEINER TEIL

§ 1 Vertragsgegenstand

- 1) Die Leistungen und Angebote der **Seefried IT GmbH, Bgm.-Reiger-Str. 21, 86720 Nördlingen** (im Folgenden: SEEFRIED) richten sich ausschließlich an Unternehmer i.S.d. § 14 BGB.
- 2) Gegenstand dieses Vertrags ist der Kauf der im Einzelvertrag bezeichneten „IT-Systeme“ (dazu näher Teil II – Kauf) sowie die Wartung von „IT-Systemen“ und dazugehöriger „Betriebssoftware“ beim Kunden (dazu näher Teil III – Wartung). „IT-Systeme“ und „Betriebssoftware“ können (Re-)Exportrestriktionen der USA und des U.K. unterliegen. Hierzu sind die vom jeweiligen Hersteller mitgeteilten Exportrestriktionen seitens des Kunden zu beachten.
- 3) Es gelten im Falle von Widersprüchen in der hier aufgeführten Reihenfolge:
 - a) die zwischen den Parteien im Auftrag getroffenen einzelvertraglichen Regelungen.
 - b) Ggf. die Anlagen der einzelvertraglichen Bestimmungen.
 - c) diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von SEEFRIED.

4) Abwehrklausel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SEEFRIED gelten ausschließlich. Sofern der Kunde ebenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über den Einbezug Allgemeiner Geschäftsbedingungen zustande. Soweit die verschiedenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen inhaltlich übereinstimmen, gelten diese als vereinbart. An die Stelle sich widersprechender Einzelregelungen treten die Regelungen des dispositiven Rechts. Gleiches gilt für den Fall, dass die Geschäftsbedingungen des Kunden Regelungen enthalten, die im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen nicht enthalten sind. Enthalten die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SEEFRIED Regelungen, die in den Geschäftsbedingungen des Kunden nicht enthalten sind, so gelten die vorliegenden Geschäftsbedingungen. Jedwede formularmäßigen Hinweis auf eigene Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

5) Softwarelizenzen

Wenn und soweit auf den von SEEFRIED gelieferten „IT-Systemen“ „Betriebssoftware“ vorinstalliert ist, so handelt es sich hierbei ausschließlich um Software, die durch andere Lieferanten hergestellt und geliefert wird. Daher gelten für den Inhalt der jeweiligen „Betriebssoftware“ die Nutzungsbedingungen der jeweiligen Hersteller. Dem Kunden werden von SEEFRIED bei „Vertragsschluss“ nach Wahl von SEEFRIED entweder Originale der Lizenzbestimmungen in gedruckter oder digitaler Form oder Links für die im Internet abrufbaren Lizenzbestimmungen der jeweiligen Hersteller zur Verfügung gestellt.

6) Definitionen

- a) „IT-Systeme“ bezeichnet die im Einzelauftrag und seinen Anlagen genannten vertragsgegenständlichen Produkte, darunter die „Betriebssoftware“.
- b) „Betriebssoftware“ ist die auf den „IT-Systemen“ vorinstallierte Software (z.B. Betriebssystem, Treiber, Standard-Software wie MS-Office, Antivirenprogramme etc.).
- c) „Vertragsschluss“ ist der Zeitpunkt, zu dem der Kunde und die SEEFRIED ihre auf Abschluss des Vertrages gerichteten Willenserklärungen in schriftlicher Form abgeben;
- d) „Change“ ist jede vom Kunden gewünschte und schriftlich vereinbarte Änderung, Ergänzung, Erweiterung oder sonstige Abweichung von dem bei „Vertragsschluss“ vereinbarten Leistungsumfang;
- e) „Systemumgebung“ bezeichnet die mit den gelieferten „IT-Systeme“ kompatible und den im Einzelauftrag genannten Systemvoraussetzungen entsprechende IT-Systeme und Software.
- f) „Auslieferung“ ist der Zeitpunkt der Übergabe der „IT-Systeme“ an den Kunden;
- g) „Dokumentation“ ist die Bedienungsanleitung für den Kunden, bestehend aus den von den jeweiligen Herstellern herausgegebenen elektronischen und schriftlichen Anwenderhilfen, Spezifikationen und Beschreibungen.
- h) „Mitarbeiter“ sind alle von der SEEFRIED zur Leistungserbringung eingesetzten eigenen Mitarbeiter und anderen Erfüllungsgehilfen.
- i) „Update“ bezeichnet einen zur Korrektur oder Umgehung von Fehlern der „Betriebssoftware“ entwickelten Programmstand, der dem Kunden von SEEFRIED zur Verfügung gestellt wird und der nur sehr beschränkten Funktionstests, Systemtests, Regressionstests oder sonstigen Testverfahren unterzogen wurde, die SEEFRIED ansonsten als Teil der normalen Qualitätssicherung anwendet. Das Ziel eines „Updates“ ist die schnellstmögliche Bereitstellung einer Fehlerkorrektur. Jedes „Update“ ist durch seine Versionsnummer eindeutig identifizierbar. Ein „Update“ kann nur auf einem eindeutig benannten „Upgrade“ installiert werden.
- j) „Upgrade“ bezeichnet einen neuen Programmstand, der gegenüber dem vorhergehenden Programmstand der „Betriebssoftware“ einen Leistungs- und/oder Funktionszuwachs enthält. „Upgrades“ werden dem Kunden in regelmäßigen Abständen von SEEFRIED zur Verfügung gestellt. „Upgrades“ unterliegen im Rahmen der Qualitätssicherung umfangreichen Funktionstests, Systemtests, Regressionstests oder sonstigen Testverfahren des Herstellers. Jedes „Upgrade“ ist durch seine Versionsnummer eindeutig identifizierbar. Ein „Upgrade“ kann nur auf einem eindeutig benannten „Release“ installiert werden.

- k) „Release“ bezeichnet einen Programmstand, der gegenüber dem vorhergehenden Programmstand der „Betriebssoftware“ einen wesentlichen Leistungs- und/oder Funktionszuwachs enthält. „Releases“ werden dem Kunden in regelmäßigen Abständen von SEEFRIED zur Verfügung gestellt. Jedes „Release“ unterliegt im Rahmen der Qualitätssicherung umfangreichen Funktionstests, Systemtests, Regressionstests oder sonstigen Testverfahren des Herstellers. Jedes „Release“ ist durch seine Versionsnummer eindeutig identifizierbar.
 - l) „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen, Dokumente und Daten, die ihnen von der anderen Vertragspartei zur Kenntnis gebracht worden bzw. im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangt sind und die als „geheim“ gekennzeichnet oder deklariert sind.
 - m) „Arbeitstage“ sind Werktage von Montag bis Freitag im Zeitraum zwischen 9 und 16 Uhr; ausgenommen sind Feiertage (es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslands Bayern) sowie der 24. und der 31. Dezember eines Jahres.
- 7) Fehlerklassen

Auftretende Fehler werden von den Parteien einvernehmlich als betriebsverhindernde, betriebsbehindernde, betriebseinschränkende oder sonstige Fehler eingeordnet.

- a) Ein „betriebsverhindernder Fehler“ liegt vor, wenn die Nutzung der „IT-Systeme“ beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist.
- b) Ein „betriebsbehindernder Fehler“ liegt vor, wenn die Nutzung der „IT-Systeme“ nur stark eingeschränkt möglich ist und die Fehlfunktion nicht durch vertretbare organisatorische Maßnahmen umgangen werden kann.
- c) Ein „betriebseinschränkender Fehler“ liegt vor, wenn die Nutzbarkeit der „IT-Systeme“ eingeschränkt ist, dieser Mangel kurzfristig durch eigene Leistungen des Kunden kompensiert werden kann, das Vorhandensein des Fehlers die Arbeitsweise der „IT-Systeme“ aber so einschränkt, dass das Verbleiben des Fehlers dem Kunden nicht über einen längeren Zeitraum zumutbar ist.

§ 2 Vertragsgegenstand; Change

- 1) Mit dem Kunden wird ein Sicherheitsplan gemäß der einzelvertraglichen Regelung zwischen den Parteien erstellt. Soweit der Sicherheitsplan Gegenstände umfasst, die über eine Beratung zu Fragen von Virenschutz, Firewall und Datensicherung hinausgehen, sind diese Beratungsleistungen gesondert zu vergüten. Der Sicherheitsplan ist die Grundlage der Leistungsbeschreibung, auf der das Angebot der SEEFRIED basiert.
- 2) Vertragsgegenstand sind ausschließlich die im Vertrag bezeichneten „IT-Systeme“ mit den in der Funktionsbeschreibung und der „Dokumentation“ angegebenen Eigenschaften, Merkmalen, Verwendungszwecken und Nutzungsmöglichkeiten. Darstellungen in Testprogrammen, Produkt- oder Projektbeschreibungen, auch im Internet, sind ausdrücklich keine Beschreibungen der Produktbeschaffenheit i.S.d. §§ 434, 633 BGB – dies schon deshalb nicht, weil SEEFRIED sich das Recht vorbehalten muss, Warenbeschreibungen im Hinblick auf die beschriebenen Eigenschaften der Waren so zu ändern, dass die jeweils aktuellen gesetzlichen Erfordernisse berücksichtigt werden.
- 3) Ein „Change“ wird nur durch ausdrückliche schriftliche Bestätigung durch SEEFRIED Vertragsgegenstand und ist gesondert gemäß der vereinbarten Preisliste zu vergüten.

§ 3 Vergütung; Zurückbehaltungsrechte des Kunden; Aufrechnung

- 1) Die Höhe der Vergütung und die Erstattung sonstiger Aufwendungen (Nebenkosten, Spesen etc.) richten sich nach der Einzelvereinbarung zwischen den Parteien. Alle Zahlungsmodalitäten wie Teilzahlungen, Rabatte, Skonti etc. sind einzelvertraglich geregelt. Das Gleiche gilt für Reisekosten und Spesen.
- 2) Alle Preise verstehen sich als Nettopreise und sind zzgl. der jeweils geltenden Umsatzsteuer zu zahlen.
- 3) Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts, das nicht auf einem Recht aus diesem Vertragsverhältnis beruht, ist ausgeschlossen.
- 4) Der Kunde ist zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts oder zur Aufrechnung nur insoweit berechtigt, als die zugrunde liegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird. Unbeschadet dessen ist das Recht des Kunden zur Aufrechnung nicht ausgeschlossen oder beschränkt, soweit die zur Aufrechnung gestellten Forderungen auf Mängelbeseitigungs- oder Fertigstellungsmehrkosten beruhen.

§ 4 Zahlungsbedingungen; Verzug; Teilleistungen durch SEEFRIED; Gefahrübergang

- 1) Zahlungen des Kunden sind innerhalb von zwei Wochen nach Zugang einer prüffähigen Rechnung fällig und müssen zugunsten der SEEFRIED auf eines der in der Rechnung angegebenen Konten erfolgen.
- 2) Der Kunde hat in seinen Zahlungen eine Bestimmung zu treffen, auf welche Schuld er zahlt. Unterlässt er dies, werden Zahlungseingänge zunächst gegen bestehende Nebenforderungen (Zinsen etc) und dann gegen die jeweils älteste Schuld des Kunden verbucht.
- 3) Kommt der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht rechtzeitig nach, kann die SEEFRIED unbeschadet der Geltendmachung weiteren Schadensersatzes Verzugsschäden in Höhe der gesetzlichen Verzugszinsen gegenüber dem Kunden geltend machen. Erfüllt der Kunde seine Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung unter Bestimmung einer angemessenen Nachfrist nicht, ist SEEFRIED unbeschadet der Rechte des Satzes 1 berechtigt, die Arbeiten an sämtlichen im Auftrage des Kunden laufenden Projekten

einzustellen sowie von dem betreffenden Vertrag zurückzutreten, Vorbehaltsware i.S.d. § 6 an sich zu nehmen sowie dem Kunden sämtliche bis dahin entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

- 4) SEEFRIED ist zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt und kann sich zur Erfüllung ihrer Verbindlichkeiten der Hilfe Dritter bedienen.
- 5) Die Gefahr des zufälligen Untergangs geht mit „Auslieferung“ an den Kunden auf diesen über. Bei Warenversand geht die Gefahr mit Übergabe der Sache an den Spediteur, den Frachtführer oder sonstigen von der SEEFRIED nach billigem Ermessen ausgewählten Boten auf den Kunden über. Im Falle der Installation der Ware durch die SEEFRIED geht die Gefahr des zufälligen Unterganges mit der Abnahme bzw. Bereitstellung auf den Kunden über. Werden im Rahmen der Installation der „IT-Systeme“ Waren dem Kunden zum Zwecke der Verwahrung an dessen Sitz übergeben, so geht die Gefahr des zufälligen Untergangs bezüglich dieser Waren bereits mit deren Übergabe auf den Kunden über.

§ 5 Mitarbeiter der SEEFRIED

- 1) SEEFRIED verpflichtet sich, zur Erbringung der von ihr geschuldeten Leistungen nur qualifiziertes und zuverlässiges Personal einzusetzen. Die Auswahl und Einteilung der „Mitarbeiter“ obliegen SEEFRIED. Die Leistungserbringung, Einarbeitung und aufgabenbezogene Schulung der „Mitarbeiter“ erfolgen unter verantwortlicher Leitung von SEEFRIED. Die „Mitarbeiter“ der SEEFRIED unterstehen disziplinarisch ausschließlich den Weisungsrechten von SEEFRIED, unabhängig vom Ort der Arbeitsleistung.
- 2) Die „Mitarbeiter“ von SEEFRIED erhalten für die Dauer ihrer Tätigkeit bei dem Kunden das Recht, sich in den Räumen des Kunden während der betriebsüblichen Arbeitszeiten aufzuhalten. Der Kunde ist berechtigt, aus wichtigen Gründen einzelnen eingesetzten „Mitarbeitern“ der SEEFRIED den Zugang zu den Räumen des Kunden zu verweigern. Wenn nicht die Verweigerung auf einem wichtigen Grund beruht, den nur SEEFRIED zu vertreten hat, ist diese berechtigt, eine Anpassung der vereinbarten Termine und der Vergütung zu verlangen, soweit diese durch die Zugangsverweigerung erforderlich geworden und im Übrigen angemessen sind.
- 3) Die Fachaufsicht über die „Mitarbeiter“ der SEEFRIED obliegt ausschließlich dieser selbst. Verlangt der Kunde unter Angabe eines sachlich nachvollziehbaren Grundes die Auswechslung eines „Mitarbeiters“, ist SEEFRIED verpflichtet, diesen in einem zumutbaren Zeitrahmen auszuwechslern.
- 4) SEEFRIED ist für die Erfüllung der vertraglichen, gesetzlichen, behördlichen und berufsgenossenschaftlichen Verpflichtungen gegenüber den von ihr für die Leistungserbringung eingesetzten Personen allein verantwortlich. SEEFRIED wird den Kunden von entsprechenden Ansprüchen, die gegenüber dem Kunden geltend gemacht werden, freistellen. Dies umfasst insbesondere alle Lohn- und Gehaltszahlungen sowie alle übrigen aus Arbeits- oder Dienstleistungsverhältnissen resultierenden Zahlungsverpflichtungen, wie z.B. Sozialversicherungsbeiträge. Es ist ausschließlich die Aufgabe von SEEFRIED, die Vereinbarungen und Maßnahmen zu treffen, die ihr Verhältnis zu den von ihr zur Leistungserbringung eingesetzten Personen regeln.

§ 6 Vorbehalte der Übertragung von Nutzungs- und Eigentumsrechten

- 1) Körperlich gelieferte Waren stehen bis zur vollständigen Zahlung der aus dem jeweiligen Auftrag resultierenden Zahlungsforderung unter Eigentumsvorbehalt.
- 2) Bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher zum Zeitpunkt der „Auslieferung“ bestehender Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis (im Folgenden „Bedingungseintritt“) erhält der Kunde von SEEFRIED ein zeitlich beschränktes Nutzungsrecht an der mitgelieferten „Betriebssoftware“. Sollen im Rahmen eines Kauf- oder Werkvertrages Nutzungsrechte an der „Betriebssoftware“ endgültig übertragen werden, findet diese Übertragung erst nach dem „Bedingungseintritt“ statt; bei Bezahlung durch Scheck oder Wechsel gilt als „Bedingungseintritt“ deren Einlösung. Sofern die Nutzungsrechte jeweils nur zeitlich beschränkt übertragen werden sollen, gelten die Vorbehalte der jeweiligen Verträge.
- 3) Sofern die Nutzungsrechte an der „Betriebssoftware“ endgültig übertragen werden, erlischt bei Geltendmachung des Vorbehalts das Recht des Kunden zur Weiterverwendung der „Betriebssoftware“, es sei denn, SEEFRIED teilt dem Kunden etwas anderes mit. Sämtliche vom Kunden angefertigten Programmkopien müssen in diesem Fall gelöscht werden.
- 4) Im Falle einer Pfändung oder sonstigen möglichen Beeinträchtigung der Rechte der SEEFRIED an der „Betriebssoftware“ oder den körperlich gelieferten Waren im Sinne dieser Vorschrift muss der Kunde unverzüglich auf die entgegenstehenden Rechte der SEEFRIED hinweisen. Außerdem ist er verpflichtet, die SEEFRIED unverzüglich telefonisch oder per Fax zu informieren sowie nachfolgend schriftlich über die Vorgänge zu unterrichten, die zu einer Beeinträchtigung der Rechte der SEEFRIED geführt haben oder führen können.
- 5) Kommt der Kunde der unter Abs. 4 genannten Verpflichtung nicht nach, kann die SEEFRIED eine der Höhe nach angemessene Vertragsstrafe verlangen. SEEFRIED wird die Vertragsstrafe im Einzelfall nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Schwere des Verstoßes, des Verschuldens des Kunden sowie des der SEEFRIED entstandenen Schadens festsetzen; dieses Ermessen ist gerichtlich voll überprüfbar. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen bleibt SEEFRIED ungeachtet dessen unbenommen.

§ 7 Mitwirkungspflichten des Kunden

Die in dem Auftrag bzw. seinen Anlagen aufgeführten Pflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten. Im Falle der nicht rechtzeitigen Erfüllung dieser Pflichten ist SEEFRIED berechtigt, die Leistung bis zur Erfüllung einzustellen. Der Kunde bleibt in diesem Falle verpflichtet, gleichwohl die SEEFRIED zustehende Vergütung zu zahlen. SEEFRIED hat den Kunden rechtzeitig auf die Folgen des Versäumnisses einer eingeforderten Mitwirkung hinzuweisen.

§ 8 Haftung

- 1) SEEFRIED haftet nicht auf Schadensersatz für entgangene Gewinne wie Datenverluste oder Schäden, die darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde nicht produktiv mit den „IT-Systemen“ arbeiten kann, sofern diese Schäden dadurch entstehen, dass es der Kunde unterlassen hat, die auf den „IT-Systemen“ installierte „Betriebssoftware“ oder sonstige Software und die mit ihr verarbeiteten Daten in angemessenen Zeiträumen unter Anwendung dem jeweils aktuellen und bewährten Stand der Technik entsprechenden Mitteln zu sichern.
- 2) Die Haftung für Schadensersatzansprüche generell oder die Geltendmachung von Aufwendungsersatzansprüchen, die infolge eines Mangels eines von der SEEFRIED gelieferten Produkts oder einer von der SEEFRIED erbrachten Leistung entstehen, wird der Höhe nach auf den von den Parteien individuell vereinbarten Betrag festgelegt. Die Ansprüche verjähren 12 (zwölf) Monate ab dem Zeitpunkt der Abnahme bzw. „Auslieferung“ der „IT-Systeme“. Hinsichtlich von Schäden, die sich aus einer Verletzung von Leib, Leben und/oder Gesundheit und/oder der Verletzung einer Garantiezusage ergeben und/oder die grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen unberührt.
- 3) Die Haftung für fahrlässig verursachte Schäden, die aus einer verspäteten Leistung geltend gemacht werden, wird der Höhe nach auf 15 % des Wertes des jeweiligen Auftrags begrenzt. Hinsichtlich von Schäden, die sich aus einer Verletzung von Leib, Leben und/oder Gesundheit und/oder der Verletzung einer Garantiezusage ergeben und/oder die grob fahrlässig verursacht wurden, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen unberührt. Das Gleiche gilt für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 4) Die Kompatibilität der „IT-Systeme“ zu bestehenden Hard- wie auch Softwarekonfigurationen des Kunden wird nur zu der ausdrücklich in dem jeweiligen Angebot erwähnten „Systemumgebung“ gewährleistet. SEEFRIED übernimmt grundsätzlich keine Haftung für die Kompatibilität der „IT-Systeme“ zu anderen Hardware- oder Softwarekonfigurationen des Kunden, die nach der Bestellung durch den Kunden geändert wurden. Ebenso wenig wird eine Haftung für die Kompatibilität von Systemen gewährleistet, die eventuell gleichzeitig mit der Leistung der SEEFRIED beim Kunden durch andere Lieferanten in Betrieb genommen werden. Abweichungen sind gesondert zu vereinbaren. Sofern der Kunde ohne Zustimmung der SEEFRIED die für die ordnungsgemäße Funktion der „IT-Systeme“ vereinbarte „Systemumgebung“ nach der Installation oder Abnahme ändert, trägt der Kunde die Beweislast dafür, dass der Schaden nicht durch die Veränderung der „Systemumgebung“ verursacht wurde. Das Gleiche gilt, wenn der Kunde das gelieferte Produkt selbst geändert hat.

§ 9 Höhere Gewalt

- 1) Wird die SEEFRIED an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch den Eintritt von unvorhersehbaren, außergewöhnlichen Umständen gehindert, die sie trotz der ihr zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden kann, z.B.
 - Betriebsstörungen,
 - behördliche Eingriffe,
 - Energieversorgungsschwierigkeiten,
 - Streik oder Aussperrung,

sei es, dass diese Umstände im Bereich der SEEFRIED oder im Bereich ihrer Lieferanten eintreten, verlängert sich, wenn die Lieferung oder Leistung nicht unmöglich wird, die Lieferfrist in angemessenem Umfang, maximal aber um die Zeitspanne von acht Wochen. Ist eine Leistung auch nach Ablauf der vorgenannten Frist wegen desselben ununterbrochen andauernden Ereignisses höherer Gewalt ausgeschlossen, so gilt dieses als unmöglich.

- 2) Wird durch die oben genannten Umstände die Lieferung oder Leistung unmöglich, so wird SEEFRIED von ihren Leistungsverpflichtungen befreit. Das Recht des Kunden, den Vertrag zu kündigen/vom Vertrag zurückzutreten, wenn ihm anderenfalls unzumutbare Nachteile entstehen, bleibt unberührt.

§ 10 Geheimhaltung

- 1) Die Vertragsbeziehung der Parteien gründet auf wechselseitigem Vertrauen. Die Parteien sichern sich gegenseitig zu, dass sie während der Laufzeit dieses Vertrages und zwei Jahre danach „vertrauliche Informationen“ als ihnen anvertraute Betriebsgeheimnisse behandeln und sie nicht an Dritte weitergeben oder verwerten. Dies gilt nicht, solange und soweit diese Informationen, Dokumente und Daten
 - a) den Parteien bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren oder
 - b) allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass dies eine der Parteien zu vertreten hat, oder
 - c) einer der Parteien von einem Dritten rechtmäßigerweise ohne Geheimhaltungspflicht mitgeteilt bzw. überlassen werden oder von dem überlassenen Unternehmen zur Bekanntmachung schriftlich freigegeben worden sind, oder
 - d) nach gesetzlichen oder verwaltungsrechtlichen Vorschriften oder aufgrund einer unanfechtbaren gerichtlichen Entscheidung offen gelegt werden müssen, wenn der offenlegenden Partei dieses Erfordernis unverzüglich bekannt gegeben wird und der Umfang der Offenlegung soweit wie möglich eingeschränkt wird.
- 2) Beide Parteien sowie die mit ihnen gem. § 15 AktG verbundenen Unternehmen sind verpflichtet und werden ihre Mitarbeiter verpflichten, die bei der Durchführung des vorliegenden Vertrages bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse des jeweiligen Vertragspartners vertraulich zu behandeln und insbesondere Unterlagen nicht Dritten zugänglich zu machen. Die Parteien sichern sich gegenseitig zu, „vertrauliche Informationen“ jeweils nur denjenigen eigenen Mitarbeitern und/oder Subunternehmern zugänglich zu machen, für die diese Kenntnis unerlässlich sind („Need-to-know-Basis“).

- 3) Auf Verlangen werden beide Parteien bei Beendigung der Zusammenarbeit alle „vertraulichen Informationen“ unwiederbringlich löschen oder an die jeweils andere Vertragspartei zurückgeben. Auf Anfrage einer Vertragspartei ist die Löschung schriftlich zu bestätigen. Die Verpflichtungen nach diesem Abschnitt zur Geheimhaltung und Datenschutz bleiben auch nach Beendigung dieses Rahmenvertrages oder der vollständigen Abwicklung des Vertrags bestehen.
- 4) Diese Bestimmungen gelten voll umfänglich für alle eingesetzten „Mitarbeiter“ von SEEFRIED.
- 5) SEEFRIED hat ferner sicherzustellen, dass alle Personen, die von ihr mit der Bearbeitung und Erfüllung des Vertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit der „Mitarbeiter“ vorzunehmen und dem Kunden auf Verlangen nachzuweisen. Das Gleiche gilt für Mitarbeiter von eingeschalteten Subunternehmern.
- 6) Kommt der Kunde einer in dieser Vorschrift genannten Verpflichtung nicht nach, kann die SEEFRIED eine der Höhe nach angemessene Vertragsstrafe verlangen. SEEFRIED wird die Vertragsstrafe im Einzelfall nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Schwere des Verstoßes, des Verschuldens des Kunden sowie des der SEEFRIED entstandenen Schadens festsetzen; dieses Ermessen ist gerichtlich voll überprüfbar. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen bleibt SEEFRIED ungeachtet dessen unbenommen.

§ 11 Allgemeines

- 1) Sollte eine Bestimmung des Rahmenvertrags oder der jeweiligen Ergänzungsvereinbarungen des Vertrags unwirksam sein oder werden, so soll die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dadurch nicht berührt werden.
- 2) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieses Vertrags beinhalten, sowie besondere Garantiezusagen und Abmachungen, sind schriftlich niederzulegen. Werden Erklärungen der vorgenannten Art von Vertretern oder Hilfspersonen von SEEFRIED abgegeben, sind sie für SEEFRIED nur dann verbindlich, wenn die Geschäftsführung der SEEFRIED hierfür ihre schriftliche Zustimmung erteilt.
- 3) SEEFRIED darf das Projekt für interne Projektberichte, z.B. Aufschluss über verwendete Technologien oder Einsatzbereiche, nutzen. Case-Studies oder Success-Stories dürfen auf der Website der SEEFRIED und in ihren Präsentationen nur nach vorheriger schriftlicher Genehmigung referiert werden.
- 4) Der Kunde darf Rechte und Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der SEEFRIED an Dritte abtreten. SEEFRIED ist berechtigt, den Vertrag insgesamt oder einzelne Leistungen auf mit ihr verbundene Unternehmen i.S.d. § 15 AktG abzutreten.
- 5) Die Parteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.
- 6) Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, München als Gerichtsstand vereinbart, es sei denn, ein anderes Gericht ist aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften ausschließlich örtlich zuständig. SEEFRIED ist unbeschadet dessen auch berechtigt, Klage bei dem Gericht zu erheben, das entweder für den Sitz der SEEFRIED oder für den Sitz des Kunden zuständig ist.

Teil II – Kauf von IT-Systemen

§ 12 Vertragsgegenstand

- 1) Der Kunde erwirbt von SEEFRIED die „IT-Systeme“ einschließlich der im Einzelvertrag genannten „Betriebssoftware“ (zusammen im Folgenden auch als Produkte bezeichnet). Die „Betriebssoftware“ ist in ausführbarer Form (Objektcode) auf den Geräten installiert. Quellcodes werden nicht mitgeliefert.
- 2) Für „IT-Systeme“ und „Betriebssoftware“ erhält der Kunde die vom Hersteller vorgesehene und bereitgestellte „Dokumentation“.
- 3) Beratung über Datensicherungen: Auf gesonderte Vereinbarung hin wird SEEFRIED den Kunden umfassend über die Möglichkeiten von Datensicherungen und ihre Bedeutung für die Verfügbarkeit von technischen Systemen beraten.
- 4) Installation und Lieferung einer betriebsfähigen Anlage: Sofern gewünscht, wird SEEFRIED die Ware selbst vor Ort installieren und betriebsfähig übergeben. Es ist zu berücksichtigen, dass die neu gelieferte Ware unter Umständen zu Kompatibilitätsproblemen mit bereits vorhandenen IT-Systemen des Kunden führen kann. Es wird deshalb dringend empfohlen, dass der Kunde vor der Installation neuer Ware eine komplette Datensicherung durchführt, deren Qualität überprüft und erst folgend die Installationsarbeiten vorgenommen werden. Etwaig auftretende Kompatibilitätskonflikte bei der Installation von „IT-Systemen“ sind von SEEFRIED nur dann zu vertreten, wenn SEEFRIED Kenntnis von der konkreten Situation am Ort der Installation hatte und sich vertraglich dazu bereit erklärt hat, die neue Ware auch in der bestehenden Systemumgebung betriebsfähig abzuliefern. Solche Leistungen – Sichtung und Bestandsaufnahme der am Ort der Installation vorhandenen Systeme, Beseitigung von Kompatibilitätskonflikten und Durchführung von Datensicherungen müssen im Auftrag gesondert ausgewiesen sein und sind nicht grundsätzlicher Bestandteil einer Lieferung.

§ 13 Preise

- 1) Aus der Natur der Tätigkeit der SEEFRIED ergibt sich, dass die Preise von den ursprünglichen Summen, die im Einzelvertrag genannt wurden, abweichen können. Es handelt sich dabei um Preiserhöhungen, die nicht beeinflussbar sind und sich aus den Handelsgebräuchen ergeben. Preiserhöhungen zu Lasten des Kunden können aber nur dann vorgenommen werden, wenn sich Material- oder Personalkosten vom Moment der Auftragserteilung erhöht haben und SEEFRIED diese nicht zu vertreten hat. Hierzu gehören auch nicht vorhersehbare Änderungen von Zöllen, Ein- und Ausfuhrgebühren, der Devisenbewirtschaftung etc.
- 2) Ohne bestimmte Vorschriften erfolgt der Versand unter Berechnung der jeweils gültigen Fracht-/Verpackungskostenpauschalen. Die Kosten für einen Expressversand auf Wunsch des Kunden werden nach tatsächlichem Aufwand berechnet. Alle ausgehenden Lieferungen sind durch SEEFRIED versichert. Die Versicherung ist im Kaufpreis enthalten. Für den Fall des Verlustes oder der Beschädigung ist der Käufer verpflichtet, alle erforderlichen Unterlagen zu beschaffen, damit Ansprüche gegen die Versicherung geltend gemacht werden können. Die Kosten der normalen Verpackung sind in den Fracht- und Verpackungskostenpauschalen enthalten. Sofern eine Spezialverpackung gefordert oder nach den gegebenen Umständen nach Ermessen der SEEFRIED erforderlich ist, wird diese nach gesonderter Vereinbarung berechnet.
- 3) Versand- und Versicherungskosten sind in den angegebenen Produktpreisen nicht enthalten. Die Umsatzsteuer wird gesondert ausgewiesen. Die Höhe der für die Installation erforderlichen Kosten wird gesondert im Einzelvertrag geregelt.
- 4) Der Käufer ist selbst für die Verzollung der Ware verantwortlich.

§ 14 Liefertermine

- 1) Lieferzeiten sind dem Einzelvertrag zu entnehmen.
- 2) Die Lieferung durch die SEEFRIED erfolgt insofern unter dem Vorbehalt, dass die SEEFRIED selbst richtig und rechtzeitig beliefert wird und die fehlende Verfügbarkeit der Ware nicht zu vertreten hat. Schadensersatz wegen Nichterfüllung kann der Kunde nur nach Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung verlangen.

§ 15 Mängelgewährleistung beim Kauf von „IT-Systemen“

- 1) Der Kunde muss die Ware unverzüglich auf wesentliche Mängel und Vollständigkeit untersuchen und etwaige Rügen SEEFRIED gegenüber erklären. Im Falle der Installation der Ware durch die SEEFRIED hat der Kunde gemeinsam mit der SEEFRIED ein Abnahmeverfahren durchzuführen. Der Inhalt des Verfahrens richtet sich nach dem Einzelvertrag. Die Abnahme darf durch den Kunden nicht verweigert werden, wenn nur geringfügige Mängel bestehen. Sofern der Kunde die Abnahme nicht explizit erklärt, wird sein Verhalten im Falle der rügelosen Nutzung der Ware binnen 5 Tagen von SEEFRIED als Abnahme verstanden. SEEFRIED hat den Kunden allerdings mit gesondertem Schreiben auf die Folgen seines Verhaltens hinzuweisen.
- 2) Im Falle der Geltendmachung von Mängeln steht SEEFRIED zunächst das Recht zu, eine angemessene Anzahl von Nachbesserungsversuchen binnen angemessener Frist zu unternehmen. Nach Fehlschlagen der Nacherfüllung ist der Kunde grundsätzlich berechtigt, nach seiner Wahl den Kaufpreis zu mindern vom Vertrag zurückzutreten und/ oder Schadensersatz zu verlangen.
- 3) Dem Kunden ist zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bekannt, dass SEEFRIED ausschließlich die Funktionsweise der von SEEFRIED gelieferten Geräte in der im Einzelauftrag genannten „Systemumgebung“ überprüft und gewährleistet, ohne dass die Funktionsweise der Geräte im systemischen Verbund mit anderen, darin nicht genannten Komponenten gewährleistet ist. Der Kunde trägt für diese Funktion selbst die Verantwortung oder kann SEEFRIED mit der Überprüfung der Systemverträglichkeit gesondert (siehe § 12 Abs.4) beauftragen.

- 4) Bei unerheblichen Mängeln ist das Recht zum Rücktritt oder zur Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen ausgeschlossen. Das Recht zur Geltendmachung der Minderung bleibt unberührt. Im Rahmen des Austausches eines Gerätes werden nur die Kosten für den Ausbau und den etwaigen Transport der Ware bis zum Sitz der SEEFRIED von SEEFRIED getragen. Die Kosten für die erneute Installation eines Austauschgerätes in der Systemumgebung des Kunden ist vom Kunden zu tragen und wird nach Aufwand berechnet.
- 5) Das Recht zur Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen ist auch ausgeschlossen, falls der Mangel durch den bestimmungsgemäßen Gebrauch der Ware infolge gewöhnlichen Verschleißes verursacht wird.
- 6) Der Kunde trägt die Beweislast dafür, dass der Mangel durch SEEFRIED zu vertreten ist, soweit der Mangel darauf beruht, dass der Kunde ohne Zustimmung der SEEFRIED Veränderungen an den „IT-Systemen“ inklusive der „Betriebssoftware“ und/oder der „Systemumgebung“ vorgenommen hat, die „IT-Systeme“ unsachgemäß benutzt oder repariert hat oder die „IT-Systeme“ inklusive der „Betriebssoftware“ nicht den SEEFRIED-Richtlinien gemäß verarbeitet, betrieben und gepflegt worden sind.
- 7) Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab „Auslieferung“ der Ware. Dies gilt auch für Schadensersatzansprüche, sofern SEEFRIED kein vorsätzliches, grob fahrlässiges Verhalten vorwerfbar ist, und/oder Ansprüche aus der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit betroffen sind und/oder der Schaden infolge der Verletzung einer Garantiezusage betroffen ist. Im Falle eines Mangels wird der Anbieter innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach Maßgabe folgender Regelungen kostenlos nacherfüllen.
- 8) Die Nacherfüllung kann nach Wahl von SEEFRIED entweder durch Nachbesserung oder durch Neulieferung vorgenommen werden.
- 9) Falls der Kunde die von SEEFRIED gelieferte Ware einbaut, ändert oder verarbeitet, trägt er im Falle des Auftretens eines Mangels die Beweislast dafür, dass der Mangel nicht durch ihn verursacht wurde.
- 10) Etwaiger zusätzlicher Aufwand, der dadurch bei SEEFRIED entsteht, dass die „IT-Systeme“ vom Kunden an einen anderen Ort als den im Einzelvertrag bezeichneten Sitz des Kunden verbracht wurden, trägt der Kunde. Ebenso den zusätzlichen Aufwand, der dadurch entsteht, dass die Kompatibilität der neu gelieferten „IT-Systeme“ mit bestehenden Produkten herzustellen ist, die erst nach der Lieferung oder Installation der Ware vom Kunden in die „Systemumgebung“ eingebunden wurden.

§ 16 Garantie

- 1) Leistet der Hersteller der „IT-Systeme“ eine Garantie, so wird SEEFRIED diese an den Kunden weitergeben. Für diese Fälle werden Umfang und Geltungsdauer der Herstellergarantie im System von SEEFRIED hinterlegt. SEEFRIED wird den Kunden auf dessen Fehlermeldung hin nach entsprechender Prüfung darüber unterrichten, ob ein Garantiefall vorliegt oder nicht. Der Umfang der gegebenenfalls erteilten Garantie ergibt sich aus den Garantieangaben des Herstellers.
- 2) Zur Wahrung der Garantieansprüche wird sich der Kunde im Falle des Auftretens von unter die Garantie fallenden Fehlern/Mängel direkt an den Hersteller wenden und dabei die Garantiebestimmungen des Herstellers beachten.
- 3) Im Falle von Abs. 2 wird in jedem Falle der Kunde auch SEEFRIED im Hinblick auf die eventuelle Geltendmachung von Ansprüchen informieren und ihn über die Handhabung der Garantie durch den Hersteller auf dem Laufenden halten.
- 4) SEEFRIED lässt gegen sich die Garantiebedingungen des Herstellers insofern gelten, als zum einen die Verjährungsfrist für die Haftung wegen Sach- und/oder Rechtsmangels erst mit Kenntnis im Rahmen der Garantiebedingungen beginnt und zum anderen diese Frist durch die Untersuchung, Behebung und Austausch-Handhabung seitens des Herstellers bis zum endgültigen Abschluss dieser Bemühungen gehemmt ist.

Teil III – Wartung der IT-Systeme

§ 17 Vertragsgegenstand

- 1) Gegenstand dieses Vertrages ist die Übernahme der Vollwartung der im Einzelauftrag aufgeführten „IT-Systeme“.
- 2) SEEFRIED erbringt im Rahmen dieses Vertrages die nachfolgend aufgeführten Leistungen, die mit der Zahlung der in § 31 in Bezug genommenen Vergütung abgegolten sind. Andere Leistungen sind gesondert zu vergüten.
- 3) Die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die durch Gewalteinwirkung Dritter, höhere Gewalt, vom Kunden nicht gewartete „IT-Systeme“ oder unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigen Gebrauch) des Kunden oder seiner Mitarbeiter hervorgerufen werden, wird von SEEFRIED im Rahmen dieses Vertrages nicht geschuldet. SEEFRIED ist auf Anfrage des Kunden verpflichtet, solche Störungen oder Ausfälle zu beseitigen, wenn ihr die Leistungserbringung zumutbar ist. SEEFRIED ist aber berechtigt, die erbrachten Leistungen hierfür separat in Rechnung zu stellen.
- 4) SEEFRIED behält sich vor, vertraglich nicht geschuldete, vom Kunden aber abgerufene und in Anspruch genommene Leistungen zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen in Rechnung zu stellen.

§ 18 Allgemeine Bestimmungen für die Leistungserbringung

- 1) SEEFRIED erstellt bei Vertragsbeginn ein Geräteübernahmeprotokoll. Im Geräteübernahmeprotokoll festgestellte Gerätemängel beseitigt SEEFRIED im Rahmen der geschuldeten Instandsetzung, wenn nicht die Mängelbeseitigung im Einzelfall über übliche Instandsetzungsmaßnahmen hinausgeht; hierauf weist SEEFRIED den Auftraggeber im Geräteübernahmeprotokoll hin. Im Falle eines solchen Hinweises ist SEEFRIED berechtigt, die Instandsetzung eines solchen Gerätes separat in Rechnung zu stellen.
- 2) SEEFRIED erbringt Leistungen nur während ihrer üblichen Geschäftszeiten (montags bis freitags von 9 Uhr bis 16 Uhr). Es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Bayern. Es gilt die Zeitzone Berlin. Eine darüber hinausgehende Leistungspflicht besteht nicht. Erforderliche Termine werden zwischen SEEFRIED und dem Kunden abgestimmt.

§ 19 Leistungsort und Umsetzung

- 1) Leistungsort für die Wartung der „IT-Systeme“ ist die im Einzelvertrag genannte Betriebsstätte des Kunden und der dort angegebene Installationsort.
- 2) Die Umsetzung von Geräten an einen anderen als den im Wartungsschein genannten Leistungsort ist SEEFRIED durch den Kunden spätestens zwei Monate vorher schriftlich mitzuteilen. Jede Umsetzung von Geräten oder relevanten Systemteilen hat durch SEEFRIED zu erfolgen.
- 3) Der Kunde ist verpflichtet, SEEFRIED schriftlich von einer veranlassten Umsetzung von Geräten an einen anderen als den ursprünglich vereinbarten Leistungsort, etwa im Rahmen einer Geschäftssitzverlegung, zu informieren. In diesem Fall wird SEEFRIED die Wartung fortsetzen, wenn damit kein erhöhter Aufwand verbunden ist. Beeinflusst die Umsetzung den Aufwand für die Erbringung der Leistung, so ist SEEFRIED berechtigt, ihre Zustimmung zur Umsetzung der Geräte an einen anderen als den ursprünglich vereinbarten Leistungsort von der Zahlung einer den veränderten Verhältnissen angemessenen Vergütung abhängig zu machen.
- 4) Führt die Umsetzung zu einem für SEEFRIED unzumutbaren, zusätzlichen Aufwand, wird SEEFRIED seine Zustimmung hierzu rechtzeitig vorher schriftlich verweigern. Die Verpflichtung des Auftragnehmers zur Wartung der von der Umsetzung betroffenen Vertragsgeräte endet in diesem Fall mit dem Tag der Umsetzung. Der Kunde bleibt bis zum Vertragsende zur Zahlung der Vergütung verpflichtet.
- 5) Die Einbeziehung weiterer Geräte im Falle späterer Systemerweiterungen in den Leistungsumfang dieses Vertrages bedarf einer erneuten, schriftlichen Auftragsbestätigung.
- 6) Der Kunde ist zu eigenmächtigen Änderungen oder Ergänzungen von Geräten nicht berechtigt; geplante Veränderungen der Geräte sind dem Auftragnehmer schriftlich vorher anzukündigen. Wirken sich diese nach Auffassung von SEEFRIED wesentlich auf den Wartungsaufwand aus oder sind diese für SEEFRIED unzumutbar, wird SEEFRIED dies dem Kunden unverzüglich mitteilen und auf Aufforderung des Kunden ein neues Angebot unterbreiten. Kommt eine Einigung hierüber nicht zu Stande, läuft der Vertrag unverändert bis zum Vertragsende.

§ 20 Instandsetzung von Hardware

- 1) Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Fehler, den Ablauf von Systemausfällen, Geräteausfälle und/oder sonstige Probleme (kurz: „Störungen“) so genau wie möglich zu beschreiben. SEEFRIED beseitigt gemeldete Störungen innerhalb angemessener Frist; nach Eingang der Fehlermeldung teilt SEEFRIED dem Kunden mit, wann und innerhalb welchen Zeitrahmens er den gemeldeten Fehler beseitigen wird. Unterbleibt eine für SEEFRIED nachvollziehbare Beschreibung, wird SEEFRIED den Kunden auf die Mängel der Fehlerbeschreibung hinweisen und nach Ablauf der ggf. durchzuführenden eigenen Analyse einen neuen Zeitrahmen für die Fehlerbeseitigung nennen.
- 2) Falls SEEFRIED innerhalb angemessener Zeit die Funktionsfähigkeit des Geräts nicht durch eine Reparatur herstellen kann, wird sie kostenlos Ersatzgerät beschaffen, sofern dies einzelvertraglich vereinbart ist. Unbeschadet etwaiger Gewährleistungsansprüche des Kunden sind die Kosten für die notwendigen Ersatzteile selbst nicht von der Wartungspauschale umfasst, sondern gemäß den Preislisten der jeweiligen Hersteller gesondert zu vergüten.

- 3) Gestaltet sich die Fehlerbeseitigung aufwändiger als angenommen, so ist SEEFRIED berechtigt, dem Kunden eine Ersatz- oder Umgehungslösung zur Verfügung zu stellen.
- 4) Die Pflicht zu Instandsetzungsarbeiten sowie der Stellung einer Ersatz- oder Umgehungslösung entfällt, wenn sich der Fehler oder die Störung nicht oder nur mit unvertretbar hohem Aufwand beseitigen lässt. Als unvertretbar gilt ein Aufwand, der die jährliche Gegenleistung aus diesem Vertrag um mindestens das Doppelte übersteigen würde. In diesem Fall ist SEEFRIED zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund berechtigt.
- 5) Auf Wunsch des Kunden bietet SEEFRIED den Anschluss des Kunden an ihre Ferndiagnose und -wartungseinrichtungen an; die für die Installation der hierfür erforderlichen technischen Einrichtungen entstehenden Kosten teilt SEEFRIED dem Kunden auf Anfrage mit und führt den Anschluss auf Basis separater Beauftragung und Berechnung durch. Die Erbringung der Ferndiagnose und -wartung selbst erfolgt auf Basis der Vorschriften dieses Paragraphen und wird von der Wartungsvergütung umfasst.

§ 21 Instandhaltung von Hardware

- 1) Gegenstand der Instandhaltungsmaßnahmen sind Arbeiten, die der Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der „IT-Systeme“ durch Gerätepflege dienen sowie der Austausch defekter oder nicht mehr sicher funktionsfähiger Verschleißteile. Ausgetauschte Verschleiß- und Ersatzteile gehen in das Eigentum von SEEFRIED über. Die Kosten für die notwendigen Ersatzteile sind nicht von der Wartungspauschale umfasst, sondern gemäß den Preislisten der jeweiligen Hersteller gesondert zu vergüten.
- 2) Im Rahmen der vereinbarten Wartungspauschale übernimmt SEEFRIED auch anfallende Konfigurations- oder Installationsarbeiten in dem einzelvertraglich vereinbarten Umfang. Erforderliche Konfigurations- und Installationsarbeiten, die einen darüber hinausgehenden Zeitaufwand verursachen würden, meldet SEEFRIED dem Kunden; dabei unterbreitet sie dem Kunden – soweit für ihn möglich und zumutbar – ein Angebot zur Übernahme der Tätigkeiten, das die zu erbringende Leistung und den Stunden- und Materialaufwand spezifiziert beschreibt und einen unverbindlichen Kostenvoranschlag enthält.
- 3) Die Verpflichtung zur Instandhaltung entfällt, wenn dies für SEEFRIED mit unzumutbaren Arbeiten verbunden ist. Die Unzumutbarkeit ist indiziert, wenn die für die Anpassung der „IT-Systeme“ erforderlichen Personalkosten in dem Jahr, in dem die Anpassungsleistung zu erbringen ist, 10% höher liegen als bei „Vertragsschluss“, die erhöhten Personalkosten nicht durch höhere Gewinne oder anderweitige Kosteneinsparungen kompensiert werden können und seit dem Zeitpunkt des Beginns der Pflegeleistung mindestens ein Jahr vergangen ist. In einem derartigen Fall wird die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vorgenommen, oder die Parteien vereinbaren die Aufhebung des Vertrags.
- 4) Weitergehende Anpassungen an Nutzungserfordernisse, die sich aus individuellen Anforderungen des Kunden ergeben, sind nicht Teil der nach dieser Vorschrift geschuldeten Leistung, es sei denn, sie sind im Einzelauftrag aufgeführt.
- 5) Der Kunde kann die Leistung ablehnen, wenn diese nicht die gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweist wie die ersetzte „IT-Systeme“ also zum Nachteil des Kunden erheblich von dem vereinbarten Soll-Zustand gemäß der einzelvertraglich vereinbarten Leistungsbeschreibung (**Anlage A2**) abweicht. Das Ablehnungsrecht gilt auch, wenn die Umstellung auf die angebotenen neuen „IT-Systeme“ mit unzumutbaren Kosten für den Kunden verbunden wäre, die unmittelbar aus der Umstellung der „IT-Systeme“ folgen.
- 6) SEEFRIED führt die vorbeugende regelmäßige Inspektion nach Maßgabe der jeweiligen Geräteherstellervorschriften durch.

§ 22 Voraussetzungen für Softwarepflege und -wartung

- 1) Datenschutz bei der Fernwartung

Die Parteien sind sich der hohen Sensibilität der von Pflege- und Wartungsleistungen seitens der SEEFRIED betroffenen personenbezogenen Daten bewusst. Sie haben deswegen eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung nach § 11 BDSG getroffen. Diese ist diesem Vertrag als **Anlage A3** beigefügt und gilt für sämtliche im Zusammenhang mit diesem Vertrag erbrachten Leistungen unmittelbar.

- 2) Qualitätssicherung

Jegliche Änderung der „Betriebssoftware“ selbst oder der „Systemumgebung“ kann theoretisch zu einer Fehlfunktion der gepflegten Software führen. Im Grundsatz hat jede Änderung nach dem Prozess Datensicherung, Test der Datensicherung, Test der neuen Software in der alten Systemumgebung / Test der alten Software in der geänderten Systemumgebung, Produktivsetzen zu erfolgen. Das Einspielen von neuen „Releases“, ohne dass diese zuvor wie beschrieben getestet werden, erfolgt auf eigene Gefahr des Kunden oder begründet im Falle einer Fehlfunktion zumindest ein erhebliches Mitverschulden des Kunden.

Vor einer Änderung im Sinne dieses Absatzes ist durch den Kunden eine Datensicherung aller Daten und der gepflegten Software durchzuführen, die für die ordnungsgemäße Funktion der gepflegten Programme selbst und der für ihren Betrieb erforderlichen Systemumgebung erforderlich sind. In angemessenen Intervallen ist vom Kunden zu überprüfen, ob

- a) die richtigen Daten gesichert werden und
- b) ob die Rücksicherung der Daten innerhalb einer vom Kunden akzeptierten Zeitspanne wieder ein produktives Arbeiten mit der Software und den Daten selbst erlaubt.

Sofern durch SEEFRIED neue „Releases“ zur Verfügung gestellt werden, ist vor dem Produktivschalten der neuen „Releases“ in einer Testumgebung zu überprüfen, ob die Funktionen der gepflegten Software ordnungsgemäß funktionieren. Die Tests können anhand der für die Einführung der „Betriebssoftware“ gefundenen Kriterien durchgeführt werden.

3) Technische Voraussetzungen für die Fernwartung

Voraussetzung für die Fernwartung (Remoteservice) ist ein Zugang für SEEFRIED zum Kundennetzwerk, über den die Verbindung zu einer vom Kunden bereitzustellenden Remote-Desktop-Umgebung mittels RDP-Protokoll hergestellt wird. Die Remote-Desktop-Umgebung ist vom Kunden so zu gestalten, dass SEEFRIED zur Supporterbringung eine Nutzung der „Betriebssoftware“ sowie ein bidirektionaler Datenaustausch ermöglicht werden.

Der Zugang zum Kundennetzwerk ist nach Wahl des Kunden über eine der folgenden Techniken bereitzustellen:

a) VPN

Bereitstellung eines nicht proprietären VPN-Zugangs zum Kundennetzwerk vorzugsweise über das Protokoll IPSec, OpenVPN oder über das Protokoll PPTP mit Authentifizierung PAP bzw. CHAP.

b) Verschlüsselte Internet-Verbindung

Eine Internetverbindung steht zur Verfügung.

4) PCVisit / Teamviewer

Fernwartungen können über die Desktop-Sharing-Software PCVisit oder Teamviewer durchgeführt werden. Die Sitzungen erfolgen über eine verschlüsselte Verbindung. Es werden sowohl beaufsichtigte (Kunde startet ein Fernwartungsprogramm) als auch unbeaufsichtigte Fernwartungen (Fernwartungsprogramm wird durch den Kunden installiert) unterstützt.

5) Abweichende Regelungen

Ist die Gewährleistung der unter § 22 Abs. 3 genannten Voraussetzungen für den Kunden unzumutbar, so kann der Kunde SEEFRIED gegen Erstattung der Mehrkosten für Einrichtung und Betrieb und unter Darlegung der Unzumutbarkeit zur Einrichtung eines alternativen Verfahrens schriftlich auffordern.

SEEFRIED kann ein von § 22 Abs. 3 abweichendes Verfahren nutzen, sofern dies ihrerseits zumutbar ist.

Die Möglichkeit abweichender Regelungen gilt ausdrücklich nicht für die in § 22 Abs. 1 genannten Datenschutz-Regelungen. Deren Einhaltung ist in jedem Fall sicherzustellen.

Zeitverzögerungen und/oder verzögerte Fehlerbeseitigungsmaßnahmen bei den von § 22 Abs. 3 abweichenden Regelungen oder bei Nichtvorhandensein einer Fernwartung gehen zu Lasten des Kunden.

6) Änderungen an der Fernwartungsumgebung

Sofern der Kunde ohne frühzeitige schriftliche Information gegenüber SEEFRIED Änderungen an den in § 22 Abs. 3 genannten Fernwartungsverbindungen vornimmt, werden Arbeiten der SEEFRIED zur Aufrechterhaltung der Funktion/Betriebsbereitschaft dem Kunden nach den gültigen Vergütungssätzen der SEEFRIED in Rechnung gestellt. Des Weiteren gehen Zeitverzögerungen und/oder verzögerte Fehlerbeseitigungsmaßnahmen durch nicht durch SEEFRIED verschuldete Ausfälle der Fernwartung zu Lasten des Kunden.

7) Fehlende Fernwartung

Stellt der Kunde keine Möglichkeit zur Fernwartung zur Verfügung, wird SEEFRIED alle Mehraufwände, die auf das Fehlen der Datenverbindung zurückgehen, gesondert nach den üblichen Kostensätzen verrechnen. SEEFRIED kann Einsätze vor Ort, die aufgrund dieser Tatsache notwendig werden, nur im Rahmen der jeweiligen Personalverfügbarkeit einplanen. Es können dabei keine Reaktionszeiten vor Ort garantiert werden.

8) Aktualisierung der Software: Downloadservice

SEEFRIED wird dem Kunden Programmstände der „Betriebssoftware“ ausschließlich über ihre Internetseiten (Downloadservice) zur Verfügung stellen.

§ 23 Umfang Softwarepflege und -wartung

Der Wartungs- und Pflegevertrag für die „Betriebssoftware“ umfasst im Einzelnen die folgenden Leistungen:

1) Fehlerbeseitigung

Unabhängig von der Gewährleistung beginnt SEEFRIED innerhalb der definierten Fristen mit der Beseitigung gemeldeter Fehler der „Betriebssoftware“. Die Fehlerreaktionszeiten bemessen sich nach der durch den Fehler verursachten Beeinträchtigung des Betriebs des Kunden; sie sind im Einzelnen unter § 26 festgelegt.

2) Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Software.

a) Leistungen

SEEFRIED wird die „Betriebssoftware“ in ihrem Istzustand, der sich durch die Leistungsbeschreibung oder durch die im Rahmen des Projekts vereinbarte Spezifikation ergibt, während der Vertragslaufzeit und der Zeit der Gewährleistung an sich ändernde gesetzliche oder technische Normen innerhalb einer angemessenen Frist anpassen. Ebenfalls werden die gepflegten Programme an die jeweils gebräuchlichen Versionen der erforderlichen Softwareumgebung (Betriebssystem und für vertragsgemäße Funktion erforderliche Programme) angepasst. Anpassungen an das Betriebssystem dürfen seitens des Kunden nur nach vorheriger Freigabe durch SEEFRIED erfolgen.

SEEFRIED kann nach billigem Ermessen bestimmen, ob die programmtechnischen Leistungen durch Lieferung neuer Software oder durch Hinweise an das Personal des Kunden zur Eingabe von Programmänderungen oder durch Änderungen von Programmparametern erbracht werden.

SEEFRIED entwickelt die „Betriebssoftware“ nicht selbst. Insoweit stehen sämtliche Leistungen nach § 23 Abs. 2 unter dem Vorbehalt der Selbstbelieferung der SEEFRIED mit entsprechenden „Updates“ und „Upgrades“ durch die jeweiligen Hersteller der Programme der „Betriebssoftware“.

b) Opfergrenze

Die Verpflichtung zur Lieferung neuer/geänderter Software entfällt, wenn dies für SEEFRIED mit unzumutbaren Arbeiten verbunden ist. Die Unzumutbarkeit ist indiziert, wenn die für die Anpassung des Programmes erforderlichen Personalkosten in dem Jahr, in dem die Anpassungsleistung zu erbringen ist, 10% höher liegen als bei „Vertragsschluss“, die erhöhten Personalkosten nicht durch höhere Gewinne oder anderweitige Kosteneinsparungen kompensiert werden können und seit dem Zeitpunkt des Beginns der Pflegeleistung mindestens ein Jahr vergangen ist. In einem derartigen Fall wird die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vorgenommen, oder die Parteien vereinbaren die Aufhebung des Vertrags.

c) Nicht umfasste Leistungen

Weitergehende Anpassungen an Nutzungserfordernisse, die sich aus individuellen Anforderungen des Kunden ergeben, sind nicht Teil der nach dieser Vorschrift geschuldeten Leistung, es sei denn, sie sind im Einzelauftrag aufgeführt.

d) Ablehnungsrecht des Kunden

Der Kunde kann die Leistung ablehnen, wenn diese nicht die gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweist, wie das ersetzte Programm, also zum Nachteil des Kunden erheblich von dem vereinbarten Soll-Zustand gemäß der – durch entsprechende Releasenotes fortgeführten – Leistungsbeschreibung (**Anlage A1**) abweicht. Das Ablehnungsrecht gilt auch, wenn die Umstellung auf die angebotene fehlerfreie Version mit unzumutbaren Kosten für den Kunden verbunden wäre, die unmittelbar aus der Umstellung der Software folgen.

e) Verzug

Fristen für die Belieferung des Kunden mit solchen Programmen, die die Funktionsfähigkeit der „Betriebssoftware“ aufrechterhalten:

Anpassungen an gesetzliche Änderungen (das gleiche gilt für Änderungen der Rechtsprechung), die die gepflegte „Betriebssoftware“ zwingend berücksichtigen muss, sind innerhalb von 6 Monaten nach Ankündigung der gesetzlichen Änderung umzusetzen, wobei die Zeiten für die Installation und das Testen der neuen Software mit enthalten sind. Ist für SEEFRIED ersichtlich, dass diese Frist nicht einzuhalten ist, weil SEEFRIED nicht über die erforderlichen Ressourcen verfügt, so hat SEEFRIED dies dem Kunden zwei Monate nach Bekanntgabe der Änderung der gesetzlichen Regelung mitzuteilen. Die Realisierung kürzerer Fristen ist ein „Change“ und gesondert zu beauftragen.

Anpassungen an eine geänderte technische Systemumgebung, die zum Ablauf der Software erforderlich ist, werden von SEEFRIED permanent vorgenommen. Anpassungen haben hier innerhalb angemessener Fristen zu erfolgen. SEEFRIED

schuldet hier die Kompatibilität zu einer Systemumgebung, die entweder in den Releasenotes festgelegt wird oder dem bewährten und anerkannten Stand der Technik entspricht.

SEEFRIED kommt nicht mit der Leistung in Verzug, wenn und soweit die Nichteinhaltung dieser Fristen darauf zurückzuführen ist oder sind, dass der/die Hersteller der „Betriebssoftware“ nicht oder nicht rechtzeitig entsprechende „Upgrades“ und/oder „Releases“ zur Verfügung stellen. SEEFRIED wird den Kunden über diese Umstände aufklären.

f) End of life:

Die von SEEFRIED gelieferte „Betriebssoftware“ besteht teilweise seit mehreren Jahren. Es ist nicht möglich, jegliche ältere Version dieser „Betriebssoftware“ fortwährend weiterzuentwickeln und zu pflegen. SEEFRIED entwickelt und pflegt nur Programme (einschließlich der jeweils dazugehörigen Komponenten), die einem Releasestand entsprechen, der dem Kunden 12 Monate zuvor zur Verfügung gestellt wurde. SEEFRIED wird die Kündigung der Pflege einer Basisversion der Software mit einer Frist von mindestens 12 Monaten ankündigen.

Sollte der Kunde nach Ablauf dieser Frist dennoch den Wunsch haben, die Software weiterzuverwenden, sind die dazu erforderlichen Leistungen zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit nicht mehr von der Wartungspauschale gedeckt, sondern gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

3) Lieferung von neuer Software

a) Leistungen

SEEFRIED stellt dem Kunden sämtliche „Upgrades“ und „Releases“ der ursprünglich gelieferten „Betriebssoftware“ zur Verfügung, sofern nicht im Folgenden etwas Abweichendes bestimmt ist.

Sofern die Bedienung der „Betriebssoftware“ sich ändert oder neue Funktionen hinzutreten, wird auch die „Dokumentation“ aktualisiert und dem Kunden zugänglich gemacht.

SEEFRIED entwickelt die „Betriebssoftware“ nicht selbst. Insoweit stehen sämtliche Leistungen nach § 23 Abs. 3 unter dem Vorbehalt der Selbstbelieferung der SEEFRIED mit entsprechenden „Upgrades“ oder „Releases“ durch die jeweiligen Hersteller der Programme der „Betriebssoftware“.

b) Ablehnungsrecht des Kunden

Der Kunde kann die Leistung ablehnen, wenn diese nicht gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweist, wie das ersetzte Programm, also zum Nachteil des Kunden erheblich von dem vereinbarten Soll-Zustand gemäß der – durch entsprechende Releasenotes fortgeführten – Leistungsbeschreibung (**Anlage A1**) abweicht. Das Ablehnungsrecht gilt auch, wenn die Umstellung auf die angebotene fehlerfreie Version mit unzumutbaren Kosten für den Kunden verbunden wäre, die unmittelbar aus der Umstellung der Software folgen.

c) Opfergrenze und nicht umfasste Leistungen

Es gelten die unter Abs. 2) lit. b und c gemachten Ausführungen.

d) End of life:

Die von SEEFRIED gelieferte „Betriebssoftware“ besteht teilweise seit mehreren Jahren. Es ist nicht möglich, jegliche ältere Version dieser „Betriebssoftware“ fortwährend weiterzuentwickeln und zu pflegen. SEEFRIED entwickelt und pflegt nur Programme (einschließlich der jeweils dazugehörigen Komponenten), die einem Releasestand entsprechen, der dem Kunden 12 Monate zuvor zur Verfügung gestellt wurde. SEEFRIED wird die Kündigung der Pflege einer Basisversion der Software mit einer Frist von mindestens 12 Monaten ankündigen.

Sollte der Kunde nach Ablauf dieser Frist dennoch den Wunsch haben, die Software weiterzuverwenden, sind die dazu erforderlichen Leistungen zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit nicht mehr von der Wartungspauschale gedeckt, sondern gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

e) Verzug

Verzug tritt ein, wenn SEEFRIED die Software dem Kunden nicht binnen einer Frist von 6 Wochen zur Verfügung stellt, nachdem diese fertiggestellt und der SEEFRIED durch die Hersteller zur Verfügung gestellt wurde.

§ 24 Sonstige Leistungen / Nicht von der Pauschale umfasste Leistungen

- 1) SEEFRIED wird auf Wunsch des Kunden weitere Leistungen, die mit der „Betriebssoftware“ in Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen nach § 23 dieses Pflegevertrages enthalten sind, gegen eine separat zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt insbesondere für
- Reisekosten und Spesen für Arbeiten und Leistungen der SEEFRIED vor Ort beim Kunden,
 - Arbeiten und Leistungen der SEEFRIED vor Ort beim Kunden, soweit diese nicht nach § 23 erforderlich sind;
 - sämtliche Arbeiten und Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen an „Arbeitstagen“ vorgesehenen Bürostunden der SEEFRIED vorgenommen werden;
 - Arbeiten und Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der „Betriebssoftware“ und/oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung der „Dokumentation“, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Kunden, seine Erfüllungsgehilfen oder anderen von der SEEFRIED nicht autorisierten Personen erfolgt sind;
 - Arbeiten und Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht durch SEEFRIED zu vertretende Umstände erforderlich werden;
 - Arbeiten und Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation eines/einer an den Kunden überlassenen „Updates“ / „Upgrades“ / „Releases“ notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände sowie Fracht und Versandkosten;
 - Arbeiten und Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des Kunden resultieren;
 - Leistungen zur Anpassung der „Betriebssoftware“ an vom Kunden geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte oder Betriebssysteme;
 - Beratungs- und Schulungsleistungen;
 - Anpassung von Druckausgaben (Berichts Anpassungen);
 - Parametrierung der „Betriebssoftware“, um andere Verhaltensweisen oder organisatorische Abläufe der „Betriebssoftware“ zu erreichen;
 - neue Produkte, die SEEFRIED nach der „Auslieferung“ der „Betriebssoftware“ entwickelt hat oder vertreibt und die nicht Bestandteil der Lizenz sind;
 - Pflege von Programmen oder -Teilen, die nicht zur Originalfassung der „Betriebssoftware“ gehören;
 - Pflege von Programmteilen, deren Funktion von anderen Programmen abhängt, es sei denn, zwischen dem Kunden und SEEFRIED besteht für diese Programmteile ein entsprechender Pflegevertrag;

Wünscht der Kunde die Erbringung von derartigen Leistungen, so werden diese gemäß den jeweils gültigen Preislisten der SEEFRIED in Rechnung gestellt.

SEEFRIED ist nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, insbesondere die vorstehend genannten Leistungen, zu erbringen. SEEFRIED wird sich aber im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten bemühen, den Kunden insoweit zu unterstützen, als dies zur sinnvollen wirtschaftlichen Nutzung der „Software“ erforderlich ist.

§ 25 Hotline

Wenn und soweit einzelvertraglich vereinbart leistet SEEFRIED im Rahmen der Telefon-Hotline die Entgegennahme und Bearbeitung von fernmündlichen oder -schriftlichen Fehlermeldungen des Kunden zur Behebung und/oder Umgehung von Störungen. Betreuungsaufgaben werden montags bis freitags von 9 Uhr bis 16 Uhr wahrgenommen. An Samstagen, Sonntagen und deutschen Feiertagen (es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Bayern) wird keine Hotline betrieben. Es gilt die Zeitzone Berlin.

§ 26 Servicelevel

Die Durchführung der Fehlerbeseitigung erfolgt grundsätzlich nur an „Arbeitstagen“.

SEEFRIED schuldet unabhängig von den gesetzlichen Verpflichtungen im Rahmen der Gewährleistung den Beginn der Arbeiten, die zur Beseitigung des Fehlers führen, nach nachfolgender Tabelle. Die Beendigung der Arbeiten ist nicht fixiert.

Level	Definition	Leistung des Auftragnehmers
1	Betriebsverhindernder Fehler	Reaktionszeit: Spätestens am folgenden „Arbeitstag“ nach Eingang der Fehlermeldung bis 15:00 Uhr. Bearbeitungszeit: SEEFRIED wird mit der Fehlerbehebung umgehend beginnen und solange Mitarbeiter einsetzen, bis eine Fehlerbeseitigung erfolgt oder eine für den Kunden zumutbare Umgehungslösung gefunden wurde.
2	Betriebsbehindernder Fehler	Reaktionszeit: Spätestens am folgenden „Arbeitstag“ nach Eingang der Fehlermeldung bis 15:00 Uhr. Bearbeitungszeit: SEEFRIED wird mit der Fehlerbehebung innerhalb eines „Arbeitstages“ nach Eingang der Fehlermeldung beginnen und solange Mitarbeiter einsetzen, bis eine Fehlerbeseitigung oder zumindest eine für den Kunden zumutbare Umgehungslösung gefunden wurde.
3	Betriebseinschränkender Fehler	Reaktionszeit: Spätestens am übernächsten „Arbeitstag“ nach Eingang der Fehlermeldung. Bearbeitungszeit: SEEFRIED wird eine erste Antwort zu den Wünschen nach ergänzenden Informationen oder Klarstellung innerhalb von fünf „Arbeitstagen“ nach Eingang der Fehlermeldung zur Verfügung stellen bis eine Fehlerbeseitigung oder zumindest eine für den Kunden zumutbare Umgehungslösung gefunden wurde.

Auftretende Fehler werden im Rahmen der Fehlermeldung von den Parteien einvernehmlich in die oben genannten Fehlerkategorien klassifiziert. Erzielen die Parteien kein Einvernehmen, entscheidet SEEFRIED über die Einordnung des Fehlers.

Die Servicelevel begründen keine Garantiezusagen. Das Verfehlen einer „Reaktionszeit“ begründet einzig das Recht des Kunden zur Minderung der in § 31 in Bezug genommenen Gebühren für den jeweiligen Monat, in welchem die „Reaktionszeit“ verfehlt wurde.

§ 27 Besondere Leistungen

- 1) Auf Anforderung des Kunden führt SEEFRIED Schulungen der Mitarbeiter des Kunden im Hinblick auf den Einsatz der beim Auftraggeber eingesetzten „IT-Systeme“ durch. Eine entsprechende Vereinbarung kommt zu Stande, wenn SEEFRIED eine Anfrage des Kunden durch Übersendung einer Auftragsbestätigung angenommen hat. Einzelheiten regelt die Auftragsbestätigung.
- 2) Auf Anforderung des Kunden berät SEEFRIED den Auftraggeber bei der Aktualisierung oder Erweiterung des Systems oder evtl. „IT-System“-Upgrades. Eine entsprechende Vereinbarung kommt zu Stande, wenn SEEFRIED eine Anfrage des Kunden durch Übersendung einer Auftragsbestätigung angenommen hat. Einzelheiten regelt die Auftragsbestätigung.
- 3) Vereinbarungen über Beratungs- und Schulungsleistungen werden zu den jeweils gültigen Listen-Preisen von SEEFRIED gem. **Anlage A1** in Rechnung gestellt.

§ 28 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 1) Der Kunde wird SEEFRIED in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten kostenfrei unterstützen. Der Kunde verpflichtet sich, beim Auftreten von Störungen aktiv bei der Fehleranalyse mitzuwirken und Fehler dergestalt genau zu dokumentieren, dass eine Reproduktion des Fehlers möglich ist. Dazu benennt der Kunde einen sachkundigen Ansprechpartner namentlich, der befugt ist, die notwendigen Entscheidungen verbindlich für den Kunden zu treffen. Diese Verpflichtung richtet sich nach den Möglichkeiten des Kunden, Mängel festzustellen und zu benennen. Eine Fehlermeldung muss Informationen über die Art des Mangels, das Modul, in dem der Mangel aufgetreten ist, die Gerätespezifikationen sowie die Arbeiten, die am Computer bei Auftreten des Mangels durchgeführt wurden, enthalten. Die Fehlermeldung hat in Textform – ggf. unter Verwendung der von SEEFRIED zur Verfügung gestellten (EDV-) Formulare – zu erfolgen.
- 2) Der Kunde wird SEEFRIED zur Vornahme von Pflegeleistungen ohne Wartezeit ungehinderten Zugang zu den Räumlichkeiten und Geräten verschaffen, die benötigten technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen funktionsbereit halten, die gerätespezifischen Umgebungsbedingungen sicherstellen, insbesondere einen sachkundigen Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung stellen und die notwendigen Informationen und Unterlagen bereitstellen, um eine zügige Durchführung der zu erbringenden Leistungen zu gewährleisten.
- 3) Der Kunde sollte die ordnungsgemäße Vorfalldiagnose und/oder Fehlerbehebung innerhalb von 14 Tagen über die Kundenbetreuung bestätigen. Erfolgt keine Bestätigung durch den Kunden, so kann SEEFRIED den Vorfall oder die Fehlerbehebung nach 14 weiteren Tagen als bestätigt markieren.
- 4) Der Kunde wird die von SEEFRIED erhaltenen Programme oder Programmteile („Updates“ / „Upgrades“ / „Releases“) nach näheren Hinweisen von SEEFRIED einspielen und immer die von SEEFRIED mitgeteilten Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung einhalten. Er wird hierzu insbesondere die von SEEFRIED über ihre Internetseiten (Downloadservice) zur Verfügung gestellte weiterentwickelte bzw. angepasste „Betriebssoftware“ herunterladen und in sein „IT-System“ einspielen. Die Installation der von der SEEFRIED bereitgestellten „Betriebssoftware“ erfolgt über Installationsroutinen oder Austausch einzelner Komponenten durch entsprechend geschultes Personal des Kunden.
- 5) Erforderlichenfalls sind während der Pflegeleistungen andere Arbeiten mit dem Netzwerk bzw. der betroffenen Hard- oder Software einzustellen.

§ 29 Abnahme

- 1) Der Kunde bestätigt SEEFRIED jede einzelne auf Basis dieses Vertrages erbrachte Leistung durch Abzeichnung des von SEEFRIED vorgelegten Arbeitsnachweises. Er wird die erbrachte Leistung hiernach unverzüglich testen und die Abnahme erklären, wenn die Leistung einwandfrei erbracht wurde oder keine wesentlichen Mängel vorliegen. Festgestellte Mängel wird der Kunde unverzüglich schriftlich rügen.
- 2) Hat der Kunde zehn Tage nach Abschluss der Arbeiten die Abnahme noch nicht ausdrücklich erklärt, gilt die Abnahmeerklärung als konkludent erfolgt, wenn SEEFRIED den Kunden auf die Folgen seines Verhaltens hinweist und der Kunde hierauf binnen einer Frist von fünf Werktagen keine Rügen geltend macht.

§ 30 Gewährleistung für Wartungsleistungen

- 1) Im Falle der Geltendmachung von Mängeln steht SEEFRIED zunächst das Recht zu, eine angemessene Anzahl von Nachbesserungsversuchen binnen angemessener Frist zu unternehmen. Nach Fehlschlagen der Nacherfüllung ist der Kunde grundsätzlich berechtigt, nach seiner Wahl den Kaufpreis zu mindern vom Vertrag zurückzutreten und/ oder Schadensersatz zu verlangen.
- 2) Dem Kunden ist zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bekannt, dass SEEFRIED ausschließlich die Funktionsweise der von SEEFRIED gelieferten „IT-Systeme“ in der im Einzelauftrag genannten „Systemumgebung“ überprüft und gewährleistet, ohne dass die Funktionsweise der „IT-Systeme“ im systemischen Verbund mit anderen, darin nicht genannten Komponenten gewährleistet ist. Der Kunde trägt für diese Funktion selbst die Verantwortung oder kann SEEFRIED mit der Überprüfung der Systemverträglichkeit gesondert beauftragen.
- 3) Bei unerheblichen Mängeln ist das Recht zum Rücktritt oder zur Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen ausgeschlossen. Das Recht zur Geltendmachung der Minderung bleibt unberührt.
- 4) Das Recht zur Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen ist auch ausgeschlossen, falls der Mangel durch den bestimmungsgemäßen Gebrauch der „IT-Systeme“ infolge gewöhnlichen Verschleißes verursacht wird.
- 5) Der Kunde trägt die Beweislast dafür, dass der Mangel durch SEEFRIED zu vertreten ist, soweit der Mangel darauf beruht, dass der Kunde ohne Zustimmung der SEEFRIED Veränderungen an den „IT-Systemen“ inklusive der „Betriebssoftware“ und/oder der „Systemumgebung“ vorgenommen hat, die „IT-Systeme“ unsachgemäß benutzt oder repariert hat oder die „IT-Systeme“ inklusive der „Betriebssoftware“ nicht den SEEFRIED-Richtlinien gemäß verarbeitet, betrieben und gepflegt worden sind.
- 6) Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab der Abnahme der Leistung. Dies gilt auch für Schadensersatzansprüche, sofern SEEFRIED kein vorsätzliches, grob fahrlässiges Verhalten vorwerfbar ist, nicht die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht betroffen ist, oder Ansprüche aus der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit betroffen sind oder eine Garantiezusage betroffen ist. Im Falle eines Mangels wird der SEEFRIED innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach Maßgabe folgender Regelungen kostenlos nacherfüllen.
- 7) Die Nacherfüllung kann nach Wahl von SEEFRIED entweder durch Nachbesserung oder durch Neulieferung vorgenommen werden. Der Kunde ist berechtigt, seinerseits eine bestimmte Art der Nacherfüllung zu verlangen, wenn ihr die jeweils andere Form der Nacherfüllung unzumutbar ist.
- 8) Falls der Kunde die von SEEFRIED gelieferte Ware einbaut, ändert oder verarbeitet, trägt er im Falle des Auftretens eines Mangels die Beweislast dafür, dass der Mangel nicht durch ihn verursacht wurde.
- 11) Etwaiger zusätzlicher Aufwand, der dadurch beim SEEFRIED entsteht, dass die Produkte vom Kunden an einen anderen Ort als den im Einzelvertrag bezeichneten Sitz des Kunden verbracht wurden, trägt der Kunde.
- 12) Im Rahmen des Austausches eines Gerätes werden nur die Kosten für den Ausbau und den etwaigen Transport der Ware bis zum Sitz der SEEFRIED von SEEFRIED getragen. Die Kosten für die erneute Installation eines Austauschgerätes in der Systemumgebung des Kunden sind vom Kunden zu tragen und werden nach Aufwand berechnet.

§ 31 Vergütung

- 1) Die im Einzelvertrag genannten Wartungsgebühren sind monatlich im Voraus in einer Summe fällig. Sie können nach Wahl von SEEFRIED auch per Bankeinzug gezahlt werden.
- 2) Nach einem Zeitraum von einem Jahr- nach „Vertragsschluss“ sind Steigerungen aufgrund allgemeiner Kostensteigerung der insgesamt zu zahlenden Pflegegebühren bis zu 15% pro Jahr möglich. Der Kunde wird mindestens drei Monate vor Inkrafttreten der Erhöhung informiert.
- 3) Kann SEEFRIED bei gemeldeten Fehlern oder in Anspruch genommenen Pflegeleistungen nachweisen, dass kein Pflege- oder Gewährleistungsfall vorgelegen hat, so gehen die Aufwendungen für die Fehlersuche sowie die Leistungen der SEEFRIED für die Fehlerbeseitigung zu Lasten des Kunden.
- 4) Finden sowohl Fehlerbehebungen für den Kunden statt, die über die pauschale Pflegegebühr abgegolten sind, als auch solche, die gesondert abgerechnet werden, so dienen die Service-Berichte der SEEFRIED-Mitarbeiter und/oder die Vorfalldokumentation der SEEFRIED-Kundenbetreuung als Abrechnungsgrundlage.

§ 32 Vertragsdauer und Kündigung

- 1) Der Vertrag wird mit der beiderseitigen Unterzeichnung wirksam und läuft zunächst für ein Jahr. Danach verlängert er sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf eines Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.
- 2) Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der „Betriebssoftware“ bleibt von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt.
- 3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Kündigt der Kunde wegen Vorliegens eines wichtigen Grundes, der durch SEEFRIED zu vertreten ist, so wird ihm die bereits bezahlte Pflegegebühr anteilig erstattet.
- 4) Ein wichtiger Grund liegt für die SEEFRIED insbesondere in jedem Fall vor, in dem
 - a) der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Einrichtung der vereinbarten Vergütung im Verzug ist oder der Kunde in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Termine erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrages in Verzug gekommen ist, welcher der Vergütung für zwei Monate entspricht;
 - b) der Kunde zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet ist, oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden darf SEEFRIED jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist, oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden kündigen;
 - c) der Kunde gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt, insbesondere die vertragliche Pflicht, bei der Nutzung der vertraglichen Leistungen der SEEFRIED das Recht zu beachten, und diesen Verstoß auch nach Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung der Inhalte durch SEEFRIED nicht unverzüglich abstellt.

(Stand: April 2015)

Anlagen:

Anlage A1: Preisliste

Anlage A2: Leistungsbeschreibung

Anlage A3: Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung