

Allgemeine Geschäftsbedingungen (Service)

der DESYS CTE GmbH, Bielefeld, AG Bielefeld HRB 34253, gültig ab 01.09.2011

Am Lenkwerk 13 D-33609 Bielefeld	Telefon: +49 (0) 521 926 350 Telefax: +49 (0) 521 2017999	Geschäftsleitung: Volker Heubaum, Ansgar Vogelsang
Web: DESYS-CTE.com	eMail: info@DESYS-CTE.com	Umsatzsteuer-ID: DE126944497

1. Gültigkeit

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen (nachfolgend "Service-Bedingungen" genannt) der DESYS CTE GmbH, Bielefeld (nachfolgend "DC" genannt) gelten ab dem oben angegebenen Datum vorrangig für alle Verträge zwischen DC als Lieferant von Dienstleistungen oder Vermittler dieser (nachfolgend "Kaufvertrag" genannt) und Vertragspartnern von DC, sofern diese Kaufleute oder diesen rechtlich gleichgestellt sind (nachfolgend "Kunde" genannt). Nachrangig und in jeweils als solche benannten Einzelfällen auch gleichrangig zu den Service-Bedingungen können weitere allgemeine Geschäftsbedingungen von DC für Schulungen, Werkleistungen und Nutzungsrechte als Ergänzung zu diesen Service-Bedingungen gelten, sofern entsprechende Leistungen vereinbart werden. Diese weiteren Geschäftsbedingungen stellen wir auf Anfrage gern zur Verfügung bzw. sind im Einzelfall einvernehmlich festzulegen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nachrangig zu allen allgemeinen Geschäftsbedingungen von DC und nur insoweit, als sie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DC nicht widersprechen und DC nicht höher als die entsprechenden gesetzlichen Regelungen belasten (s. Abschnitt 2).

Die Überschriften und Nummerierungen der einzelnen Abschnitte dieser Service-Bedingungen sowie Verweise auf die Abschnitte sind kein Bestandteil dieser Service-Bedingungen. Sie dienen lediglich der Vereinfachung der Handhabung.

Sind einzelne Regelungen dieser Service-Bedingungen aufgrund entgegenstehendem höherwertigen Rechts ganz oder in Teilen nicht gültig, behaltend alle anderen Regelungen ihre Gültigkeit.

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand ist Bielefeld oder der Hauptsitz des Kunden, sofern dieser innerhalb der Bundesrepublik Deutschland liegt. Vertragssprache ist Deutsch.

2. IT-Systemhäuser: Grundlagen, Begriffe

Wie auch für andere Branchen gelten für DC als Unternehmen der Informationstechnik (nachfolgend "IT" genannt) typische, von Geschäften in anderen Branchen abweichende Grundlagen für deren Geschäftstätigkeit, von denen einige in diesem Abschnitt erläutert (Grundlagen) bzw. für die Service-Bedingungen festgelegt (Begriffe) werden:

Von DC angebotene, verkaufte, gelieferte, erbrachte oder sonstwie von DC dem Kunden verfügbar gemachte Dienstleistungen (nachfolgend "Dienstleistungen" genannt) oder Nutzungsrechte (nachfolgend auch "Lizenzen" genannt, in Bezug auf die Lieferung durch DC werden Dienstleistungen und Lizenzen nachfolgend beide auch "Lieferung" oder "Liefergegenstand" genannt) können Rechte Dritter beinhalten, etwa für Lizenzen auf Betriebssystem- oder Anwendungssoftware, Warenzeichen, Handelsmarken und ähnliches oder Handels- und sonstigen Nutzungsbeschränkungen unterliegen. DC kann seine Kunden von diesen Rechten Dritter bzw. von diesen Handels- und sonstigen Nutzungsbeschränkungen aus rechtlichen Gründen nicht freistellen (s. Abschnitt 12).

Dienstleistungen von DC wirken sich auf IT-Systeme oder Teilen davon aus, auf die auch der Kunde oder ggf. Dritte wesentlichen Einfluss haben. Zudem sind unsere Dienstleistungen zumeist nur Teil aller Tätigkeiten zu einem Thema oder an einem IT-System. Deshalb sind die Möglichkeiten der Haftung von DC für die Ergebnisse von Dienstleistungen beschränkt (s. Abschnitt 4).

Die Liefergegenstände können durch den Kunden oder ggf. Dritte - etwa durch die Systemadministration, die Installation weiterer Software, Aufrüstung mit Hard- und Software usw. - wesentlich in ihren Merkmalen und ihrer Einsatzfähigkeit beeinflusst werden. Dies erhöht die Ansprüche an die Prüfung der Lieferungen durch den Kunden, um Mängel dem Lieferzustand zuweisen zu können (s. Abschnitt 6).

Dienstleistungen unterliegen häufigen Änderungen ihrer Merkmale und Verfügbarkeit (kurze Entwicklungszyklen, inhaltliche Weiterentwicklungen und Anpassungen an

marktübliche Entwicklungen). Angaben zu diesen Merkmalen und zur Verfügbarkeit in Angeboten oder sonstigen Medien außerhalb von Kaufverträgen sind deshalb immer unverbindlich (s. Abschnitt 6).

3. Angebote und Vertrag, zugesicherte Merkmale und Schriftform

DC erstellt ausschließlich unverbindliche Angebote. Beschreibungen, Produktmerkmale, Termine und Preise sowie sonstige Konditionen und Randbedingungen zur Nutzbarkeit der Dienstleistungen und Lizenzen richten sich ausschließlich nach den Angaben im Kaufvertrag. Der Abschluss eines solchen Kaufvertrages setzt in jedem Fall eine entsprechende, separate, schriftliche Willenserklärung durch DC voraus. Dieses Schriftformerfordernis gilt auch für nachträgliche Änderungen und auch für dieses Schriftformerfordernis selbst. Stillschweigende Anerkennungen von Bedingungen, Beschreibungen, Produktmerkmalen, Terminen und Preisen sowie sonstigen Konditionen und Randbedingungen zur Nutzbarkeit von Dienstleistungen und Lizenzen durch DC oder deren Anerkennung durch DC aufgrund einer solchen Anerkennung in einem anderen Vertrag sind ausgeschlossen.

4. Dienstleistungen

DC verkauft Dienstleistungen als Tätigkeit der Unterstützung des Kunden auf der Grundlage eines mit dem Kaufvertrag vorgegebenen Zeitumfanges. Dabei sichert DC die Ausführung dieser Dienstleistungen durch Personal zu, dass im branchenüblichen Umfang für die vor Abschluss des Kaufvertrages DC bekannten Anforderungen qualifiziert wurde.

DC erbringt Dienstleistungen mit eigenem Personal oder dann, wenn der Kunde dem zugestimmt hat, auch durch von DC dazu beauftragte Dritte. Weist DC im Angebot auf die mögliche Beauftragung Dritter hin, stimmt der Kunde dieser zu, sofern der Kaufvertrag auf der Grundlage dieses Angebotes ohne ausdrücklichen Ausschluss der Beauftragung Dritter zustande kommt.

Dienstleistungen gelten als erbracht und damit die Erfüllung des Kaufvertrages durch DC hinsichtlich der mit diesem vereinbarten Dienstleistungen durch DC als gegeben, wenn der vereinbarte Zeitumfang an Dienstleistungen durch entsprechend diesen Service-Bedingungen qualifiziertes Personal von DC oder, sofern gemäß des Vertrages gestattet, von durch DC beauftragte Dritte erbracht wurde.

DC übernimmt keine Verantwortung für das Zustandekommen bestimmter Arbeitsergebnisse durch Dienstleistungen.

Abweichend von den Regelungen dieser Service-Bedingungen kann ein Vertrag über Werkleistungen abgeschlossen werden, sofern dieser ausschließlich Werkleistungen enthält. Ein solcher Vertrag ist in jedem Fall ein Vertrag für den Einzelfall, der eine separate Vereinbarung mit separater Willenserklärung durch DC voraussetzt und der die besonderen Aufwände für die Erstellung und Abstimmung der Abnahmebedingungen, dessen weitere Fortschreibung während der Erbringung der Werkleistungen bei Änderungen und Ergänzungen sowie der Abnahme selbst beinhalten muss.

Beschreibungen von Dritten zu den Dienstleistungen oder Beschreibungen zu den Dienstleistungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden sind kein Bestandteil des Kaufvertrages.

5. Nutzungsrechte

DC verkauft oder vermittelt Nutzungsrechte für Lizenzen an Kunden. Für diese Nutzungsrechte bzw. Lizenzen gelten weitere Geschäftsbedingungen von DC oder von Dritten, die DC dem Kunden mit Verfügungsbefugnis der Nutzungsrechte- oder Lizenzen oder auf Wunsch des Kunden auch vor Abschluss des Kaufvertrages aushändigt.

6. Lieferung und Leistung, Mängel

Der Kunde ist verpflichtet, die ordnungsgemäße Durchführung der Lieferungen und Leistungen durch DC stets zu überprüfen. Die Lieferungen und Leistungen sind von Kunden bei Übergabe oder Installation (je nachdem, was von DC geschuldet ist) unverzüglich auf ihre Ordnungsmäßigkeit zu überprüfen. Bestehen Anhaltspunkte dafür, dass Unregelmäßigkeiten, fehlerhafte Leistungen oder mangelhafte oder falsche Lieferungen vorliegen, intensiviert sich die Prüfungsobliegenheit des Kunden entsprechend.

Als Mangel gelten nur wesentliche Abweichungen der Erfüllung des Kaufvertrages von den im Kaufvertrag genannten Beschreibungen, Merkmalen, Terminen sowie sonstigen Konditionen und Randbedingungen zur Nutzbarkeit sowie sonstige wesentliche Pflichtverletzungen durch DC.

Offensichtliche Mängel müssen binnen sechs Tagen nach Eintreffen am Bestimmungsort oder nach Installation (je nachdem, was von DC geschuldet ist) schriftlich oder fernschriftlich DC gegenüber gerügt werden.

Für nicht offensichtliche Mängel gilt, dass der Kunde, sobald ihm Fehler oder Mängel in den

Dienstleistungen, Lieferungen oder Informationen von DC bekannt werden, diese binnen sechs Tagen, schriftlich oder fernschriftlich DC gegenüber zu rügen hat. Die Rüge hat unter genauer Angabe der konkreten Beanstandungen zu erfolgen. Durch eine allgemeine Rüge des Inhalts, die Dienstleistung sei mangelhaft oder das Service-Produkt erfülle seinen Zweck nicht oder die Lizenz funktioniere nicht, kann der Kunde seine Rügeobliegenheit nicht erfüllen.

Kommt der Kunde den in diesem Abschnitt aufgeführten Kontroll- und Rügeobliegenheiten nicht nach, sind jegliche Gewährleistungs- und Ersatzansprüche des Kunden ausgeschlossen.

DC kann Mängel innerhalb angemessener Frist vorrangig zunächst nach eigener Wahl durch Nachbesserung oder Ersatz des mangelhaften Gegenstandes beheben. Erst wenn DC sich dazu außer Stande erklärt oder die Fristen nicht einhält und auch eine angemessene Nachfrist untätig verstreichen läßt oder aus besonderem Grunde offensichtlich außer Stande ist, diese Art der Mängelbehebung vorzunehmen, kann der Kunde die weiteren gesetzlichen Möglichkeiten im Falle eines Mangels für sich beanspruchen.

7. Gewährleistungsfrist

Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf Monate. Ausnahmen von den Regelungen dieses Abschnitts können ausschließlich im Einzelfall und durch separate, schriftliche Zustimmung durch DC vereinbart werden.

8. Haftung für Schäden

Die Haftungsbeschränkungen in diesen Service-Bedingungen gelten nicht für Schäden aus Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit natürlicher Personen. Im übrigen gelten die Regelungen dieser Service-Bedingungen.

DC haftet nur für Schäden, die DC, ein gesetzlicher Vertreter oder ein Erfüllungsgehilfe vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Diese Haftungsbeschränkung gilt, soweit eine weitergehende Beschränkung gesetzlich nicht zulässig ist, nur für die Verletzung von Pflichten, die keine Kardinalpflichten oder wesentliche Hauptpflichten sind.

Sollte DC zum Schadenersatz verpflichtet sein, so haftet DC nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen nur für den unmittelbaren Schaden, also nicht für Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind und maximal in der Höhe des Erlöses, den DC mit dem jeweiligen Service-Produkt, das den Schaden hervorgerufen

hat in dem jeweiligen Vertrag mit dem Kunden zeitlich beschränkt auf die für die Schadensverursachung abgrenzbaren Dienstleistungen erzielt hat.

Eine Haftung für Folgeschäden aus Pflichtverletzung, auch im Rahmen einer Nacherfüllungspflicht, sind ausgeschlossen. Das gleiche gilt Schäden aus unerlaubter Handlung. Diese beiden Haftungsbeschränkungen gelten für den Anspruch des Kunden auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen nach § 284 BGB entsprechend.

In Erweiterung der vorstehenden Regelungen haftet DC für Schäden, die über den am Liefergegenstand selbst entstandenen Schaden hinausgehen, nur in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit oder bei Fehlen von ausdrücklich zugesicherten Eigenschaften, wenn diese Zusicherung gerade bezweckt hat, den Kunden gegen Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind, abzusichern.

DC haftet nur für den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden, es sei denn, es liegt ein Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit vor.

Auch im Falle einer Haftung wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten erstreckt sich die Haftung nicht auf den Ersatz von Folgeschäden.

Eine Lösung vom Vertrag wegen nicht erbrachter Leistung ist dem Kunden nur gestattet, wenn sich DC im Verzug mit der Leistung befindet und wenn der Kunden vorher DC eine angemessene Frist gesetzt hat mit der Androhung, die Leistung nach Fristablauf abzulehnen und Schadenersatz zu fordern oder vom Vertrag zurückzutreten.

Sollte DC nach den Regelungen dieser Service-Bedingungen zum Schadenersatz verpflichtet sein, haftet DC in der Höhe beschränkt auf den Schaden, der auch dann entstanden wäre, wenn der Kunde alle geeigneten und dem Kunden zumutbaren Maßnahmen zur Schadenminderung oder zur Schadenvermeidung getroffen hätte. Zu solchen Maßnahmen zählen insbesondere die Einhaltung von vereinbarten Terminen durch den Kunden oder dessen weiterer Erfüllungsgehilfen, die Verfügbarkeit von vom Kunden zugesagten Ressourcen, etwa Räume, Personen, IT-Komponenten, sowie die Sicherung von Installationen und Daten entsprechend dem jeweils aktuellen Stand der Technik durch den Kunden und die automatisierte Wiederherstellung von Zuständen von IT-Systemen zur Schadenabwendung oder Schadenminderung auf der Grundlage der Sicherung.

9. Lieferung

Von DC ausdrücklich und schriftlich zugesagte Liefertermine gelten in jedem Fall als vorbehaltlich der ausreichenden Verfügbarkeit aller Dienstleistungen und Leistungen für DC. Ohne ausdrückliche schriftliche Lieferterminezusage von DC gelten genannte Liefertermine immer als unverbindlich.

Das Risiko an den gelieferten Dienstleistungen und Leistungen geht an den Kunden über, sobald DC die Liefergegenstände dem Kunden auf dessen Betriebsgelände oder an dem für die Lieferung vereinbarten Ort innerhalb der üblichen Geschäftszeiten und innerhalb verabredeter Zeiträume verfügbar macht. Gleichzeitig gelten die Liefergegenstände damit als geliefert.

10. Rechnungstellung, Zahlungsbedingungen, Eigentumsvorbehalt

Mit der Lieferung der Dienstleistungen bzw. der Erbringung der Leistung hat DC das Recht zur Rechnungstellung. Besondere vorherige Abnahmen sind dazu nicht vereinbart.

Rechnungen von DC sind mit Eingang beim Kunden zur Zahlung fällig und sind spätestens 14 Kalendertage nach diesem Rechnungseingang ohne jeden Abzug durch Kontoegang auf dem von DC dem Kunden mitgeteilten Konto in der von DC vorgegebenen Währung zu begleichen.

Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, so ist DC berechtigt, Fälligkeits- oder Verzugszinsen in Höhe von 4% p.a. über dem jeweiligen Leitzins der Europäischen Zentralbank zu berechnen.

DC bleibt bis zur vollständigen Begleichung seiner Rechnungen durch den Kunden Eigentümer aller dem Kunden gelieferten und noch nicht vollständig bezahlten Liefergegenstände. Im Falle der Weiterveräußerung im ordentlichen Geschäftsgang durch den Kunden tritt der Kunde alle Forderungen aus diesem Geschäft an DC ab, sofern die betreffende Lieferung bzw. Leistung noch nicht vollständig an DC bezahlt ist. Eine solche Veräußerung ist nur nach schriftlicher Zustimmung durch DC gestattet.

11. Geheimhaltung / Vertraulichkeit

Alle Inhalte von Verträgen sowie die Tatsache des Abschlusses von Verträgen selbst sind vertraulich. Auf Wunsch des Kunden kann eine separate Geheimhaltungsvereinbarung abgeschlossen werden.

12. Handels- und Nutzungsbeschränkungen, Rechte Dritter

Die Verantwortung für die Beachtung von Handels- und Nutzungsbeschränkungen für die Liefergegenstände obliegt nach Übergang des Risikos an den Kunden (s. Abschnitt 9) ausschließlich dem Kunden. Diese Beschränkungen stellen keinen Mangel der Liefergegenstände oder der Vertragserfüllung durch DC dar.

Die Verantwortung für die Beachtung von Rechten Dritter an den Liefergegenständen obliegt nach Übergang des Risikos an den Kunden (s. Abschnitt 9) ausschließlich dem Kunden. Diese Rechte Dritter stellen keinen Mangel der Liefergegenstände oder der Vertragserfüllung durch DC dar.

DC stellt den Kunden weder von Handels- oder Nutzungsbeschränkungen oder Rechten Dritter für bzw. an den Liefergegenständen frei noch tritt DC in die Liefergegenstände betreffende Forderungen Dritter an den Kunden ganz oder teilweise ein.

Der Hinweis auf die Möglichkeit des Bestehens solcher Handels- und Nutzungsbeschränkungen oder solcher Rechte Dritter für bzw. an den Liefergegenständen in diesen Service-Bedingungen ist ausreichend für die Information des Kunden über solche möglichen Handels- und Nutzungsbeschränkungen oder die möglichen Rechte Dritter für bzw. an den Liefergegenständen, sofern DC auf seine allgemeinen Geschäftsbedingungen z.B. im Angebot oder in der Auftragsbestätigung oder an anderer Stelle im Vertrag hingewiesen hat. Auf Anfrage des Kunden informiert DC den Kunden detailliert über solche Handels- und Nutzungsbeschränkungen oder die Rechte Dritter vor Vertragsabschluss im marktüblichen Umfang.

13. Weitere Nutzungsvoraussetzungen

Ist die Nutzung der von DC angebotenen, verkauften oder sonstwie verfügbar gemachten Dienstleistungen oder Lizenzen durch den Kunden an bestimmte Voraussetzungen, etwa der Verfügbarkeit weiterer IT-Komponenten, gebunden, trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für die Erfüllung dieser Voraussetzungen, sofern DC den Kunden auf diese Voraussetzungen hingewiesen hat oder sofern DC berechtigt annehmen kann, dass diese Voraussetzungen dem Kunden bekannt sind oder bekannt sein sollten. DC übernimmt keine Verantwortung dafür, dass diese Voraussetzungen während der gesamten Zeit der Nutzung der Dienstleistungen, Lizenzen oder Dienstleistungen unverändert bleiben.