

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

der Firmen

mocotel services Thomas Glaeser, Industriestr. 2a, 41352 Korschenbroich

sowie

mocotel EDV-Handel Thomas Glaeser, Industriestraße 2a, 41352 Korschenbroich

(im Weiteren für beide: mocotel)

Gliederung

I. Teil – Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Geltungsbereich

§ 2 Rechte und Pflichten

§ 3 Kooperationspflichten

§ 4 Produkte

§ 5 Liefer- und Leistungstermine

§ 6 Preise, Zahlungsbedingungen, Aufrechnung

§ 7 Eigentumsvorbehalt

§ 8 Annahme und Abnahme

§ 9 Mängelhaftung, Garantie

§ 10 Haftung von mocotel

§ 11 Geheimhaltung, Datenschutz, Auftragsdatenverarbeitung

§ 12 Umfang der Serviceleistungen

§ 13 Servicezeiten

II. Teil – Besondere Bestimmungen für den Verkauf von Software oder Hardware an Verbraucher (§ 13 BGB)

§ 14 Lieferung

§ 15 Nutzungsbefugnisse

§ 16 Preise, Versandkosten, Zahlung

§ 17 Nichtbelieferung durch Vorlieferanten

§ 18 Widerrufsrecht

§ 19 Gewährleistung

§ 20 Haftung

§ 21 Datenschutz

III. Teil – Besondere Bestimmungen für Softwarepflegeverträge

§ 22 Vertragsgegenstand

§ 23 Bereitstellung eines Ticketsystems

§ 24 Dringlichkeitsstufen

§ 25 Zuweisung und Analyse von gemeldeten Softwareproblemen

§ 26 Problemlösung

§ 28 Durchführung der Pflege

§ 29 Gewährleistung

§ 30 Haftung

§ 31 Geheimhaltung, Datenschutz

IV. Teil – Gerichtsstand, Rechtswahl und Verschiedenes

§ 32 Schlussbestimmungen

I. Teil – Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Geltungsbereich

1. Diese AGB gelten nur für Lieferungen und Leistungen durch mocotel. Abweichenden oder ergänzenden Kunden-AGB wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

2. Nutzungsbedingungen oder sonstige Bedingungen der Dritthersteller gelten vorrangig vor diesen AGB, soweit mocotel unter diesen AGB Drittprodukte wie beispielsweise Software und/oder Hardware liefert. Kunden haben die jeweiligen nutzungs-, lizenz- und urheberrechtlichen Bestimmungen der Hersteller und/oder Lieferanten zu achten.

§ 2 Rechte und Pflichten

1. mocotel erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Berufsausübung. Hierzu kommt entsprechend qualifiziertes Personal zum Einsatz, dass die vereinbarten Leistungen (z.B. Hard- und Softwarelieferungen sowie Installation und Support) vertragsgemäß erbringt.
2. mocotel kann zur Leistungserbringung auf Dritte zurückgreifen.
3. An der Software, die der Kunde mocotel vertragsgemäß unentgeltlich zur Verfügung stellt, erhält mocotel ein nicht übertragbares, nicht ausschließliches Recht zur Nutzung auf dem z.B. im Rechenzentrum von mocotel gehosteten Server bzw. zur Nutzung auf Rechnern soweit das zur Vertragserfüllung erforderlich ist. Sämtliche Rechte an der Softwaredokumentation verbleiben beim Kunden oder dessen Lieferanten. Der Kunde haftet für die Beschaffung der notwendigen Nutzungsrechte.
4. Gem. § 69 e UrhG, wird der Kunde die Offenlegung von Schnittstellen von den Lizenzgebern der jeweiligen Software verlangen.
5. Abs. 3 und 4 gelten auch in dem Fall, dass mocotel die Software beim jeweiligen Lizenzgeber für den Kunden erwirbt.
6. Der Kunde hat den Grundsätzen der Datensicherheit Rechnung zu tragen; Zugänge zum Kundennetz durch mocotel (z.B. über VPNs) sind nach Vertragserfüllung selbständig zu deaktivieren und Passwörter sind so zu schützen, dass ein Zugriff durch unbefugte Dritte vermieden wird.
7. Der Kunde hat gesetzliche Vorschriften und behördliche Auflagen zu befolgen und die Erteilung behördlicher Erlaubnisse, soweit diese gegenwärtig oder künftig erforderlich sein sollten, einzuholen.

§ 3 Kooperationspflichten

1. Die Vertragspartner benennen jeweils verantwortliche Ansprechpartner.
2. Kunden unterstützen mocotel nach besten Wissen und Gewissen bei der Vertragserfüllung und schaffen die in ihrer Sphäre liegenden und für die Leistungserbringung durch mocotel notwendigen Voraussetzungen.
3. Der Kunde sorgt eigenverantwortlich für die ordnungsgemäße Nutzung und für angemessene Umgebungsbedingungen aller Vereinbarungsrelevanten Produkte und Programme.
4. Der Kunde gewährleistet vor Ort die Einhaltung aller arbeitsschutzrechtlichen Bestimmungen.
5. Bei Verstoß gegen die o.g. Pflichten verlängern sich die vereinbarten Liefer- und Leistungsfristen entsprechend. Vereinbarte Service-Level und ggf. vereinbarte Vertragsstrafen werden bis zur Beseitigung der Pflichtverletzungen ausgesetzt und greifen nicht. Auch gerät mocotel dann nicht in Verzug.

6. Für Aufwendungen, Kosten, Nachteile und Schäden, die auf Verstößen gegen die vorgenannten Absätze und/oder individuell vertraglich vereinbarte Mitwirkungspflichten beruhen, haftet der Kunde. Mitwirkungspflichten sind insoweit Hauptleistungspflichten.

§ 4 Produkte

1. Stellt der Kunde mocotel Software zur Verfügung bzw. installiert mocotel im Auftrag des Kunden die Software, so sichert der Kunde die hierfür erforderlichen Nutzungsrechte (Lizenzen) zu. Er stellt ferner mocotel auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die im Rahmen und im Zusammenhang mit dieser Leistung oder Nutzung geltend gemacht werden.

2. Sind bereits bestellte Produkte nicht mehr lieferbar, existieren aber Nachfolgemodelle, die bezüglich ihrer Funktionalität und Qualität vergleichbar sind und die zudem den Kundenspezifikationen entsprechen, so können diese von mocotel als Ersatz zur Vertragserfüllung geliefert werden.

3. mocotel behält sich die Möglichkeit von Teillieferungen im für den Kunden zumutbaren Rahmen vor.

4. mocotel darf Programm-, Installations-, Produktdokumentationen und andere Unterlagen in englischer Sprache liefern, wenn sie nicht in Deutsch verfügbar sind.

§ 5 Liefer- und Leistungstermine

1. Verbindliche Liefer- und Leistungstermine bedürfen der Schriftform.

2. Werden verbindliche Termine durch mocotel schuldhaft nicht eingehalten, so kann der Kunde nach Setzung einer angemessenen Frist (in Schriftform) zur Nacherfüllung vom jeweiligen Vertrag zurücktreten oder ihn kündigen. Sonstige Ansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn die Voraussetzungen von § 10 (Haftungsbeschränkungen) liegen vor.

3. Die Leistungserbringung steht außerdem unter dem Vorbehalt, dass notwendige Ersatzteile oder -geräte allgemein erhältlich und beim Lieferanten/Hersteller vorrätig sind. mocotel darf die Leistungserbringung einstellen, wenn der Kunde an zwei aufeinander folgenden Terminen mit der Entrichtung der vereinbarten Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung in Verzug ist.

mocotel informiert den Kunden mindestens 48 Stunden vor solch einer Leistungsunterbrechung. Werden die rückständigen Beträge gezahlt, so wird mocotel die Leistungserbringung fortsetzen. Auch für die Zeit der Leistungsunterbrechung haftet der Kunde für die vereinbarte Vergütung abzüglich ersparter Aufwendungen. Vereinbarte Termine (z.B. Meilensteine im Projekt) verschieben sich entsprechend der Unterbrechens Dauer und/oder Service-Level-Zeiten gelten in solch einem Fall nicht.

4. Liefer- und Leistungstermine können sich infolge höherer Gewalt oder sonstiger Ereignisse, die außerhalb des Einflussbereiches von mocotel liegen und trotz zumutbarer Sorgfalt nicht abgewendet werden können (z. B. Krieg, Aufruhr, Streiks, Feuer, Überschwemmungen, nicht vorhersehbare Betriebsstörungen, auch bei Zulieferern, Ausfall von und Störungen in

Kommunikationsnetzen anderer Betreiber), verschieben. mocotel informiert hierüber unverzüglich. Jeder Partei steht es frei, den Rücktritt oder die Kündigung zu erklären, sofern das gegenständliche Ereignis mehr als 8 Wochen anhält.

§ 6 Preise, Zahlungsbedingungen, Aufrechnung

1. Alle Preise sind Nettopreise zuzüglich der aktuellen gesetzlichen Umsatzsteuer.
2. Rechnungen werden sofort nach Rechnungserhalt ohne Abzug fällig, es sei denn etwas Anderes wurde schriftlich vereinbart.
3. Sollten sich öffentlich-rechtliche Abgaben, Umsatzsteuer, Urheberrechtsvergütung oder ähnliches verteuern, so behält sich mocotel vor, die vertraglich vereinbarten Preise (Vergütung nach Aufwand oder Festpreis) und Vergütungen anzupassen. Solch eine Preiserhöhung wird mocotel dem Kunden rechtzeitig mitteilen.
4. mocotel darf bei Dauerschuldverhältnissen, sofern die eigenen Kosten steigen, die vereinbarten Preise unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von 2 Monaten erhöhen. Übersteigt eine solche Preiserhöhung den ursprünglichen Preis um mehr als 5 %, so darf der Kunde den Vertrag zum Ende des nächsten Kalendermonats nach Mitteilung der Erhöhung kündigen.
5. Die Aufrechnung ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen möglich. Ebenso, die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes, sofern der Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

§ 7 Eigentumsvorbehalt

1. mocotel behält sich das Eigentum und die Rechte an den vertragsgegenständlichen Lieferungen und Leistungen bis zur vollständigen Zahlung aller geschuldeten Forderungen und/oder aller Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung vor.
2. Der Weiterverkauf der von mocotel gelieferten Produkte darf nur unter Eigentumsvorbehalt erfolgen. Der Kunde tritt bereits jetzt seinen Kaufpreisanspruch aus zukünftiger Veräußerung sicherungshalber an mocotel ab. Auf Verlangen hat der Kunde die Abtretung schriftlich zu bestätigen. Der Kunde ist zum Einziehen der an mocotel abgetretenen Forderung ermächtigt, nicht aber zu Verfügungen anderer Art (z.B. Verpfändung, Sicherungsübereignung). Diese Ermächtigung ist jederzeit widerruflich.
3. Bei einer Pfändung oder jeder anderen Beeinträchtigung der Rechte von mocotel durch Dritte ist der Kunde verpflichtet, den Dritten auf die Rechte von mocotel hinzuweisen und mocotel unverzüglich zu informieren. Der Kunde haftet für Nachteile, Kosten und Schäden, die auf der Verletzung dieser Pflicht beruhen.

§ 8 Annahme und Abnahme

1. Bei Annahmeverzug oder bei Verletzung sonstiger Mitwirkungspflichten durch den Kunden darf mocotel die Produkte auf Gefahr und Kosten des Kunden angemessen einlagern.
2. Werden vereinbarte Vor-Ort-Termine nicht eingehalten, so darf mocotel dem Kunden die Kosten hierfür in Rechnung stellen, es sei denn, der Kunde hat die Nichteinhaltung des

Termins nicht zu vertreten oder mocotel hat gar keinen Schaden erlitten. Hier obliegt der Nachweis dem Kunden.

§ 9 Mängelhaftung, Garantie

1. mocotel liefert seine Produkte und Leistungen bei Gefahrenübergang frei von Sach- und Rechtsmängeln.
2. mocotel haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen.
3. Mängel-, Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche verjähren in einem Jahr (bei Verbrauchern, außer bei gebrauchter Ware, in zwei Jahren) nach der Ablieferung bzw. Abnahme, es sei denn mocotel hat den Mangel arglistig verschwiegen. Durch eine Mängelanzeige wird die Verjährung während der Bearbeitung durch mocotel gehemmt, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Die Verjährung beginnt danach nicht von neuem.
4. Garantien übernimmt mocotel nur, wenn dies ausdrücklich und schriftlich vereinbart wurde.
5. Öffentliche Äußerungen, z. B. Werbeaussagen der Hersteller, Dritter oder Lieferanten, stellen keine vertraglich vereinbarte Beschaffenheit dar.

§ 10 Haftung von mocotel

1. mocotel haftet unbegrenzt für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz und bei arglistigem Verhalten oder Garantieverletzungen.
2. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet mocotel nur für Schäden, die aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht resultieren. Der Schadenersatz ist dann beschränkt auf den typischerweise, vorhersehbaren unmittelbaren Schaden. In diesen Fällen ist die Haftung auf den jährlichen Auftragswert begrenzt.

Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die Vertragserfüllung überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut oder vertrauen darf oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

3. Bei Verlust von Daten haftet mocotel nur dann, wenn der Kunde eine ordnungsgemäß durchgeführte Datensicherung sicherstellt, sodass die Daten mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Die Datensicherung ist kein Bestandteil der vertraglich vereinbarten Leistungen. Die Haftung ist der Höhe nach auf den Aufwand der Wiederherstellung begrenzt.
4. Mit Ausnahme der Ansprüche in Abs. 1 verjähren die übrigen Ansprüche ein Jahr nach Kenntniserlangung vom schädigenden Ereignis.

§ 11 Geheimhaltung, Datenschutz, Auftragsdatenverarbeitung

1. Die Parteien behandeln alle vertraulichen Informationen, die ihnen im Zusammenhang mit der Vorbereitung und Durchführung des Vertrages bekannt werden, auch nach Beendigung des Vertrages, streng vertraulich.

2. Jede Partei ist verpflichtet, die Bestimmungen der Datenschutzgesetze zu beachten.

3. Soweit mocotel personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden erhebt, verarbeitet oder nutzt, erfolgt dies entsprechend den Anweisungen des Kunden. Der Kunde bleibt für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und -verarbeitung allein verantwortlich. mocotel wird insoweit nach § 11 BDSG tätig.

§ 12 Umfang der Serviceleistungen

1. Die zu erbringenden Serviceleistungen beziehen sich ausschließlich auf die im Vertrag hinsichtlich Hersteller, Typ sowie Serien- und Gerätenummer näher spezifizierten Produkte oder Systemkonfigurationen.

2. Die Serviceleistungen erbringt mocotel nach eigenem Ermessen entweder telefonisch oder vor Ort beim Kunden, es sei denn es wurde etwas anderes vereinbart. Nach Absprache mit dem Kunden kann eine Fernwartungslösung implementiert werden. Vorbehaltlich anderer Vereinbarungen übernimmt mocotel keine Verantwortung für die Funktionsfähigkeit und Sicherheit der Fernwartungsleitungen außerhalb seines Geschäftsbetriebs.

§ 13 Servicezeiten

1. Serviceleistungen erbringt mocotel in der Woche von Montag bis Freitag in der Kernzeit von 09:00 bis 17:00 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen („folgende Servicezeit“), es sei denn es wurde etwas anderes vereinbart.

2. Zugesagte Service-Level-Zeiten (z. B. Reaktionszeiten) gelten nur während der vereinbarten Servicezeit. Kundenanforderungen, die außerhalb der vereinbarten Servicezeit angenommen werden, werden so behandelt, als wären sie zu Beginn der nachfolgenden Servicezeit eingegangen. Liegt das Ende der Service- Level-Zeit außerhalb der Servicezeit, wird die Service- Level-Zeit unterbrochen und läuft mit Beginn der nächsten Servicezeit weiter, vorbehaltlich individueller Absprachen.

II. Teil – Besondere Bestimmungen für den Verkauf von Software oder Hardware an Verbraucher (§ 13 BGB)

§ 14 Lieferung

(1) Bei Bestellungen aus der Bundesrepublik Deutschland erfolgt die Lieferung der bestellten Ware, sofern nichts anderes vereinbart ist, an die angegebene Lieferadresse.

(2) Bestellt der Kunde mehrere Artikel, die mangels sofortiger Lieferbarkeit nicht gemeinsam verschickt werden können, erfolgt die Lieferung der Waren je nach Verfügbarkeit in Teillieferungen, es sei denn, die teilweise Lieferung ist wegen eines funktionellen Zusammenhangs der Artikel oder aus anderen Gründen erkennbar nicht von Interesse für den Kunden. Versandkosten werden dem Kunden nur einmal berechnet.

§ 15 Nutzungsbefugnisse

(1) Der Kunde darf die Software auf einem Einzelplatzrechner ablaufen lassen sowie das Programm vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die Benutzung des Programms notwendig ist. Notwendige Vervielfältigungen sind insbesondere die Installation des Programms auf dem Rechner sowie das zum Programmablauf erforderliche Laden des Programms in den Arbeitsspeicher.

- (2) Der Kunde darf darüber hinaus eine Sicherungskopie der Software erstellen.
- (3) Über die in den Absätzen 1 und 2 gestatteten Handlungen hinaus darf der Anwender keine Vervielfältigungsstücke anfertigen.
- (4) Rechte zur Bearbeitung, Verbreitung oder öffentlichen Zugänglichmachung der Software werden nicht eingeräumt.
- (5) Bei einer Weiterveräußerung der Software stellt der Kunde sicher, dass sämtliche Kopien der Software auf Speichermedien, die beim Kunden verbleiben, vollständig und dauerhaft gelöscht sind. Dies gilt auch für erstellte Sicherungskopien.

§ 16 Preise, Versandkosten, Zahlung

- (1) Alle Preise verstehen sich zzgl. Versandkosten. Erfolgt die Lieferung als Nachnahmesendung, trägt der Kunde außerdem die Nachnahme- und Geldübermittlungsgebühren.
- (2) Der Kunde hat die Möglichkeit, die bestellte Ware per Nachnahme liefern zu lassen oder per Banküberweisung (nur bei Vorauskasse), per Lastschriftverfahren, per Bankeinzug oder mittels Kreditkarte zu bezahlen. Erfolgt die Zahlung per Kreditkarte, löst die Verkäuferin die Zahlung erst bei Warenausgang aus.

§ 17 Nichtbelieferung durch Vorlieferanten

Der Verkäufer ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, soweit er trotz des vorherigen Abschlusses eines entsprechenden Einkaufsvertrages seinerseits den Liefergegenstand nicht erhält; die Verantwortlichkeit des Verkäufers für Vorsatz oder Fahrlässigkeit bleibt nach Maßgabe von § 9 dieser Bedingungen unberührt. Der Verkäufer wird den Käufer unverzüglich über die nicht rechtzeitige Verfügbarkeit des Liefergegenstandes informieren und, wenn er zurücktreten will, das Rücktrittsrecht unverzüglich ausüben; der Verkäufer wird dem Käufer im Falle des Rücktritts die entsprechende Gegenleistung unverzüglich erstatten.

§ 18 Widerrufsrecht

Im Fernabsatz können Sie Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (per Brief oder via E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Eingang der Software beim Empfänger. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an: mocotel, Industriestr. 2a, 41352 Korschenbroich, E-Mail: info@mocotel.de

§ 19 Gewährleistung

- (1) Die Verkäuferin (mocotel) gewährleistet, dass die Software- und/oder Hardwareprodukte frei sind von Sach- und Rechtsmängeln. Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre und beginnt mit der Ablieferung.
- (2) Im Falle eines Mangels hat die Verkäuferin zunächst die Pflicht und das Recht zur Nacherfüllung. Eine Nacherfüllung erfolgt nach Wahl des Kunden durch Lieferung einer neuen Sache (Ersatzlieferung) oder durch Nachbesserung.
- (3) Kann der Mangel nicht innerhalb angemessener Frist behoben werden oder ist die Nacherfüllung aus sonstigen Gründen fehlgeschlagen, kann der Kunde nach seiner Wahl den Kaufpreis mindern, den Rücktritt vom Vertrag erklären und/oder Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen regeln sich dabei nach § 9 dieses Vertrags. Der Rücktritt vom Vertrag schließt das Recht auf Schadensersatz nicht aus.

§ 20 Haftung

- (1) Die Verkäuferin haftet für Schäden des Kunden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, die Folge des Nichtvorhandenseins einer garantierten Beschaffenheit der Software und/oder Hardware sind, die auf einer schuldhaften Verletzung wesentlicher

Vertragspflichten (sog. Kardinalpflichten) beruhen, die Folge einer schuldhaften Verletzung der Gesundheit, des Körpers oder des Lebens sind oder für die eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz vorgesehen ist, nach den gesetzlichen Bestimmungen.

(2) Kardinalpflichten sind solche vertragliche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, und deren Verletzung auf der anderen Seite die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

(3) Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung – soweit der Schaden lediglich auf leichter oder normaler Fahrlässigkeit beruht und nicht Leib, Leben oder Gesundheit betrifft – beschränkt auf solche Schäden, mit deren Entstehung im Rahmen der Lieferung solcher Software und/oder Hardware, wie Sie vom Kunden erworben wird, typischerweise und vorsehbarerweise gerechnet werden muss.

(4) Im Übrigen ist die Haftung – gleich aus welchem Rechtsgrund – sowohl der Verkäuferin als auch ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen ausgeschlossen.

(5) Resultieren Schäden des Kunden aus dem Verlust von Daten, so haftet die Verkäuferin hierfür nur, soweit die Schäden auch durch eine übliche Sicherung der betreffenden Daten durch den Kunden nicht vermieden worden wären.

§ 21 Datenschutz

Die Verkäuferin verwendet die vom Kunden mitgeteilten Daten wie Name, Adresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse lediglich zur Durchführung des Vertrages mit dem Kunden. Daten werden nicht an Dritte weitergegeben, soweit dies nicht zur Durchführung des Vertrages notwendig ist (z.B. Mitteilung von Namen und Anschrift des Kunden für den Versand der Software und/oder Hardware durch das Versandunternehmen).

III. Teil – Besondere Bestimmungen für Softwareflegetverträge

§ 22 Vertragsgegenstand

(1) Erbringt der Auftragnehmer für den Auftraggeber die Pflege von Software über eine Datenfernverbindung, so stellt der Auftraggeber für die Dauer des Vertrags ein webbasiertes Ticketsystem zur Verfügung.

(2) Die Pflege umfasst neben der Zurverfügungstellung regulärer Updates der Software auch die Erarbeitung und Bereitstellung von Lösungen bei auftretenden Softwareproblemen. Als Softwareprobleme werden dabei Störungen im Programmablauf verstanden, die geeignet sind, den Einsatz der Software im Betrieb des Auftraggebers mehr als nur unerheblich zu beeinträchtigen. Nicht erfasst werden dabei Softwareprobleme, die durch eine der folgenden Handlungen des Auftraggebers oder eines von ihm eingeschalteten Dritten verursacht wurden:

- (a) fehlerhafte Konfiguration der Software;
- (b) Veränderung der Software durch den Auftraggeber;
- (c) Gebrauch der Software zu anderen Zwecken als den in der Softwarebeschreibung vorgesehenen;
- (d) fehlende oder fehlerhafte Installation zur Verfügung gestellter Updates und anderer durch den Auftragnehmer gelieferter Elemente (z.B. Patches zur Behebung von Softwareproblemen) durch den Kunden.

Die Beseitigung solcher Softwareprobleme kann durch gesonderte entgeltliche Vereinbarungen zwischen den Parteien geregelt werden.

(3) Der Auftragnehmer erbringt auf Wunsch des Auftraggebers auch Supportleistungen vor Ort. Solche Dienstleistungen werden aufgrund gesonderter Dienstleistungsaufträge erbracht, die Ort, Zeit und Kosten des Supports regeln.

§ 23 Bereitstellung eines Ticketsystems

(1) Der Auftragnehmer stellt für den Auftraggeber ein webbasiertes Ticketsystem bereit, mit dem Informationen über Softwareprobleme an den Auftragnehmer übermittelt werden können.

(2) Das Ticketsystem wird so ausgestaltet, dass sowohl Probleme mit der Software gemeldet als auch der Status und die Eintragungen zu früheren Meldungen verfolgt werden können. Bei allen Statusänderungen im Ticketsystem erfolgt eine automatische E-Mail-Benachrichtigung.

(3) Der Auftraggeber erhält vom Auftragnehmer eine Anleitung zur Nutzung des Ticketsystems.

§ 24 Dringlichkeitsstufen

(1) Es werden die folgenden Dringlichkeitsstufen für die Problemanalyse und Problemlösung vereinbart:

(a) Dringlichkeitsstufe 1: Ausfall zentraler betriebswichtiger Funktionen, die zur bestimmungsgemäßen Nutzung der Software und/oder Hardware benötigt werden und deren fehlerfreier Ablauf aufgrund der betrieblichen Belange des Auftraggebers unmittelbar erforderlich ist;

(b) Dringlichkeitsstufe 2: Ausfall betriebswichtiger Funktionen, die zur bestimmungsgemäßen Nutzung benötigt werden;

(c) Dringlichkeitsstufe 3: Ausfall sonstiger Funktionen.

(2) Der Auftraggeber ordnet den Fehler bei der Meldung einer bestimmten Dringlichkeitsstufe zu. Mehraufwendungen des Auftragnehmers, die aus einer schuldhaft falschen Zuordnung resultieren, kann der Auftragnehmer dem Auftraggeber gesondert in Rechnung stellen.

§ 25 Zuweisung und Analyse von gemeldeten Software- oder Hardwareproblemen

(1) Jedes durch das Ticketsystem übermittelte Software- und/oder Hardwareproblem wird durch den Auftragnehmer analysiert und anschließend unverzüglich einem zuständigen Bearbeiter zugewiesen.

(2) Eine Zuweisung erfolgt nicht, wenn die Analyse ergibt, dass es sich um ein Software- und/oder Hardwareproblem handelt, welches gem. § 1 Abs. 2 dieser Vereinbarung nicht von diesem Pflegevertrag erfasst wird. In diesem Fall macht der Auftragnehmer unverzüglich eine entsprechende Mitteilung über das Ticketsystem an den Auftraggeber.

(3) Für den Beginn der Analyse werden die folgenden Reaktionszeiten vereinbart:

(a) Dringlichkeitsstufe 1: Eine Stunde nach Eingang der Meldung;

(b) Dringlichkeitsstufe 2: Vier Stunden nach Eingang der Meldung bzw., wenn die Meldung außerhalb der allgemeinen Geschäftszeit (Montag bis Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr MEZ/MESZ, außer an gesetzlichen Feiertagen) eingeht, innerhalb von vier Stunden nach Beginn der allgemeinen Geschäftszeit;

(c) Dringlichkeitsstufe 3: Fünf Werktage.

§ 26 Problemlösung

(1) Im Anschluss an die Analyse wird der Auftragnehmer eine Problemlösung für den Auftraggeber erarbeiten.

(2) Für die Beseitigung der Probleme werden folgende Vorgehensweisen und Beseitigungsfristen vereinbart:

(a) Dringlichkeitsstufe 1: Der Auftragnehmer führt die Problembeseitigung mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln auch über die normale Arbeitszeit hinaus durch, um zumindest das Problem in eine niedrigere Dringlichkeitsstufe zu verschieben; spätestens 72 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung muss ein Fehler der Dringlichkeitsstufe 1 beseitigt sein.

(b) Dringlichkeitsstufe 2: Der Auftragnehmer führt die Problembeseitigung mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln während der allgemeinen Geschäftszeit durch, um zumindest das Problem in eine niedrigere Dringlichkeitsstufe zu verschieben; spätestens sechs Werktage nach Eingang der Fehlermeldung muss ein Fehler der Dringlichkeitsstufe 2 beseitigt sein.

(c) Dringlichkeitsstufe 3: Der Auftragnehmer führt die Problembeseitigung nach Zweckmäßigkeit alsbald durch.

(3) Der Status der Meldung im Ticketsystem wird nach einer erfolgreichen Problemlösung auf „erledigt“ verändert.

§ 27 Durchführung der Pflege

(1) Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer einen Remotezugang zu ermöglichen, der es dem Auftragnehmer erlaubt, über einen Internetzugang die Einstellungen der Software zu überprüfen und zu verändern sowie weitere Fehleranalyse- und Beseitigungsmaßnahmen durchzuführen. Die Konfiguration ist in Abstimmung mit dem Auftragnehmer durchzuführen.

(2) Der Auftraggeber benennt Mitarbeiter, die als Ansprechpartner für alle Fragen zuständig sind, die im Zusammenhang mit der Pflege auftreten (nachfolgend bezeichnet als „autorisierte Mitarbeiter“). Die autorisierten Mitarbeiter müssen über die notwendigen technischen Kenntnisse verfügen, um bei der Problemanalyse und -beseitigung die Anweisungen und Lösungsvorschläge des Auftragnehmers umsetzen zu können. Änderungen hinsichtlich der Personen der autorisierten Mitarbeiter sind dem Auftragnehmer in Textform (§ 126b BGB) anzuzeigen.

(3) Jegliche Kommunikation bei der Durchführung der Pflege hat per E-Mail oder Telefon zu erfolgen. Der Auftraggeber wird die Kontaktdaten der Ansprechpartner unverzüglich nach deren Benennung mitteilen. Änderungen der Kontaktdaten sind in Textform (§ 126b BGB) anzuzeigen.

§ 28 Gewährleistung

(1) Der Auftraggeber hat Pflegeleistungen unverzüglich nach ihrer Erbringung zu überprüfen und zu testen und dabei festgestellte Störungen dem Auftragnehmer zu melden. Unterlässt er die Anzeige, gilt die erbrachte Leistung als genehmigt, es sei denn, es handelt sich um einen Mangel, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Zeigt sich später ein solcher Mangel, so muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden; anderenfalls gilt die Pflegeleistung auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt.

(2) Die Gewährleistung für Pflegeleistungen erlischt, wenn der Auftraggeber oder Dritte ohne vorherige Zustimmung des Auftragnehmers Änderungen an der Software und/oder Hardware vornehmen. Dies gilt nicht, wenn der Auftraggeber nachweist, dass die Störung nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Fehleranalyse und -beseitigung nicht erschwert haben.

§ 29 Haftung

(1) Der Auftragnehmer haftet in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit des Auftragnehmers oder eines Vertreters oder Erfüllungsgehilfen sowie bei einer schuldhaft verursachten Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Im Übrigen haftet der Auftragnehmer nur nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten oder soweit der Verkäufer den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit des Liefergegenstandes übernommen hat. Der Schadensersatzanspruch für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, wenn nicht zugleich ein anderer der in S. 1 oder S. 2 dieses Absatzes aufgeführten Ausnahmefälle vorliegt.

(2) Die Regelungen des vorstehenden Abs. (1) gelten für alle Schadensersatzansprüche (insbesondere für Schadensersatz neben der Leistung und Schadensersatz statt der Leistung), und zwar gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Mängeln, der Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis oder aus unerlaubter Handlung. Sie gelten auch für den Anspruch auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

(3) Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Auftraggebers ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

§ 30 Geheimhaltung, Datenschutz

Ist im Rahmen von Wartungs- und Pflegemaßnahmen nicht auszuschließen, dass auf personenbezogene Daten zugegriffen werden kann, so müssen gem. § 11 Absatz 5 BDSG die Vorschriften für die Auftragsdatenverarbeitung entsprechend angewendet werden.

IV. Teil – Gerichtsstand, Rechtswahl und Verschiedenes

§ 31 Schlussbestimmungen

1. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Neuss.

2. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).
3. Eine Abtretung oder Übertragung von Rechten und/oder Pflichten aus diesem Vertrag durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von mocotel.
4. Vertragsänderungen und -ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

Korschenbroich, den 23. Januar 2017