

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der netzteam Systemhaus GmbH

## Geltungsbereich

Soweit zwischen der netzteam Systemhaus GmbH (nachfolgend "netzteam") und dem Kunden keine entgegenstehenden Vereinbarungen getroffen werden, gelten für alle Lieferungen und Leistungen von netzteam die folgenden Bedingungen.

Soweit netzteam unter diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen Software von Drittherstellern liefert, gelten deren Lizenzbedingungen vorrangig vor diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der Kunde ist verpflichtet, die lizenzvertraglichen und urheberrechtlichen Bestimmungen der jeweiligen Hersteller und Lieferanten einzuhalten.

## Teil I: Allgemeine Bedingungen für Lieferungen und Leistungen

### § 1 Abweichende Bedingungen

Abweichenden oder ergänzenden Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit widersprochen, soweit ihrer Geltung nicht ausdrücklich schriftlich zugestimmt wurde. Gleiches gilt für öffentlich-rechtliche oder sonstige vorformulierte Auftrags-, Vergabe- oder Verdingungsbedingungen. Alle Lieferungen und Leistungen von netzteam werden ausschließlich nach Maßgabe der folgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "Geschäftsbedingungen") erbracht. Sie gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte mit dem Kunden.

### § 2 Angebot und Vertragsabschluss

1. Angebote und Kostenvoranschläge von netzteam sind grundsätzlich unverbindlich und enthalten lediglich eine Aufforderung an den Kunden, einen entsprechenden Auftrag zu erteilen.
2. Ein Vertrag kommt - unter Geltung der nachfolgenden Geschäftsbedingungen - erst mit der beiderseitigen Unterzeichnung eines Vertragsdokumentes oder durch die schriftliche Auftragsbestätigung von netzteam zustande.
3. Mündliche Abreden oder Zusagen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch netzteam.
4. Der Inhalt und die Ausführung des Vertrages richten sich ausschließlich nach dem Inhalt des beiderseitig unterschriebenen Vertrages oder einer schriftlichen Bestellung und der Auftragsbestätigung sowie diesen Geschäftsbedingungen.

### § 3 Liefer- und Leistungszeitangaben

1. Liefer- und Leistungszeitangaben sind nur verbindlich, sofern sie von netzteam schriftlich bestätigt worden sind und der Kunde netzteam alle zur Ausführung der Lieferungen und Leistungen erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig mitgeteilt bzw. zur Verfügung gestellt, etwa vereinbarte Anzahlungen vereinbarungsgemäß entrichtet und seine Vertrags- und Mitwirkungspflichten ordnungsgemäß und rechtzeitig erfüllt hat.

Alle Vereinbarungen über Liefertermine stehen im Übrigen unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen Selbstbelieferung von netzteam. Die Leistungserbringung von netzteam steht außerdem unter dem Vorbehalt, dass notwendige Ersatzteile oder -geräte allgemein erhältlich und bei Herstellern vorrätig sind.

2. Liefer- und Leistungszeiten verlängern sich in angemessenem Umfang, wenn netzteam an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch höhere Gewalt oder sonstige unvorhersehbare und/oder außergewöhnliche Ereignisse gehindert wird, die außerhalb des Einflussbereiches von netzteam liegen und trotz zumutbarer Sorgfalt nicht abgewendet werden können. Als Ereignisse im Sinne von Satz 1 gelten insbesondere Krieg, Aufruhr, Streiks, Aussperrungen, Feuer, Überschwemmungen sowie andere nicht vorhersehbare Betriebsstörungen, auch bei Zulieferern. netzteam wird dies dem Kunden unverzüglich mitteilen. Ist das Ende des betreffenden Ereignisses nicht abzusehen oder dauert es länger als zwei Monate, ist jede Partei berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

3. Verzögern sich Lieferungen oder Leistungen von netzteam, ist der Kunde zum Rücktritt berechtigt, wenn netzteam die Verzögerung zu vertreten hat und eine vom Kunden schriftlich gesetzte angemessene Frist erfolglos verstrichen ist.

#### **§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden**

1. Soweit für die Erbringung der Leistungen Einsätze vor Ort erforderlich sind, wird der Kunde netzteam die räumliche und zeitliche Gelegenheit zur Durchführung der Leistungen einräumen. Der Kunde wird netzteam während der Vorbereitung und der Durchführung der Leistungen jede notwendige und zumutbare Unterstützung gewähren. Darüber hinaus gewährleistet der Kunde die Einhaltung aller arbeitsschutzrechtlichen Bestimmungen.

2. Der Kunde ist für angemessene Umfeld-Bedingungen und die ordnungsgemäße Nutzung der in den Vertrag einbezogenen Geräte und Programme verantwortlich. Vor Arbeiten an seinen Geräten und/oder Programmen wird der Kunde alle Programme und Daten selbständig sichern und auf externen Datenträgern speichern.

3. Der Kunde wird alle für die Durchführung von Arbeiten vor Ort erforderlichen Einrichtungen (einschließlich Telefonverbindungen und Übertragungsleitungen etc.) auf seine Kosten zur Verfügung stellen.

4. Der Kunde hat für die notwendige und rechtzeitige Mitwirkung der von ihm beauftragten oder mit ihm verbundenen Unternehmen einzustehen. Das betrifft vor allem die Bereitstellung aller notwendigen Leistungsvoraussetzungen und Informationen oder Daten sowie die notwendige personelle Unterstützung. netzteam trifft insoweit keine Verantwortung, insbesondere falls es mangels Mitwirkung zu Verzögerungen oder Leistungsstörungen kommt.

#### **§ 5 Preise und Zahlungsbedingungen**

1. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, erfolgt die Vergütung auf der Grundlage der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses allgemein gültigen Vergütungssätze von netzteam.

2. Sollten sich aufgrund neuer Gesetze oder Verordnungen bestehende Regelungen ändern, durch die netzteam verpflichtet wird, vom Kunden gekaufte Hardware- und Software- Produkte zu sammeln und zu entsorgen, werden diese Kosten dem Kunden zu den jeweils gültigen Entsorgungssätzen in Rechnung gestellt.

3. netzteam behält sich bei Dauerschuldverhältnissen vor, bei Steigerung der eigenen Kosten die vereinbarten Preise unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten entsprechend zu erhöhen. Sofern die Preiserhöhung 10% des ursprünglichen Preises übersteigt, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag zum Ablauf des nächsten Kalendermonats nach Mitteilung der Erhöhung zu kündigen.
4. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer.
5. Alle Zahlungen sind sofort nach Rechnungserhalt ohne Abzug fällig, sofern nicht eine andere Zahlungsweise vereinbart wurde.
6. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist netzteam berechtigt, dem Kunden für die Dauer des Verzuges pauschal Zinsen in Höhe von vier Prozentpunkten über dem jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszins zu berechnen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens bleibt vorbehalten.
7. netzteam kann die Erbringung von Lieferungen und Leistungen verweigern, wenn nach Vertragsabschluss die Gefahr mangelnder Leistungsfähigkeit des Kunden erkennbar wird, insbesondere dadurch, dass der Kunde in Zahlungsverzug gerät. Das Leistungsverweigerungsrecht entfällt, wenn der Kunde die Gegenleistung bewirkt, Vorauszahlung oder Sicherheit leistet. Sind die Gegenleistung, Vorauszahlungen oder Sicherheitsleistungen auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist nicht erbracht, kann netzteam von einzelnen oder allen der betroffenen Verträge jeweils ganz oder teilweise zurücktreten. Die Geltendmachung weiterer Rechte bleibt netzteam unbenommen.
8. Zur Aufrechnung ist der Kunde nur berechtigt, soweit seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht wie die streitige Forderung und unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

## **§ 6 Eigentumsvorbehalt**

1. Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises sowie sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden entstandener bzw. entstehender Forderungen bleiben alle gelieferten Erzeugnisse im Eigentum von netzteam (nachfolgend zusammen "Vorbehaltsware"). Bei laufender Rechnung gilt das vorbehaltene Eigentum als Sicherung der netzteam zustehenden Saldoforderung.
2. Der Kunde hat die Vorbehaltsware pfleglich zu behandeln, solange sie im Vorbehaltseigentum von netzteam steht. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden - insbesondere bei Zahlungsverzug - kann netzteam unbeschadet sonstiger Rechte die Vorbehaltsware nach Nachfristsetzung und anschließendem Rücktritt zurücknehmen und sie zwecks Befriedigung fälliger Forderungen gegen den Kunden anderweitig verwerten. Soweit die Vorbehaltsware nicht mehr im Besitz des Kunden ist, tritt der Kunde schon jetzt seine Herausgabeansprüche gegen Dritte an netzteam ab.
3. Der Kunde ist bis auf Widerruf zur Verbindung und Verarbeitung der Vorbehaltsware im ordentlichen Geschäftsverkehr berechtigt. Das gilt jedoch nur, solange er seinen Verpflichtungen gegenüber netzteam fristgerecht nachkommt. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Vorbehaltsware zu verpfänden, zur Sicherheit zu übereignen oder sonstige das Eigentum von netzteam gefährdende Verfügungen zu treffen.

4. Veräußert der Kunde die Vorbehaltsware, so tritt er bereits im Voraus sämtliche Ansprüche und Forderungen aus der Weiterveräußerung, bis zur vollständigen Tilgung aller Forderungen von netzteam, zur Sicherung an netzteam ab. Wird die Vorbehaltsware mit anderen, netzteam nicht gehörenden Waren verbunden oder verarbeitet und - auch zu einem Gesamtpreis - abgegeben, erstreckt sich die Abtretung an netzteam nur auf den Teil der Forderung, der dem zwischen netzteam und dem Kunden vereinbarten Preis zuzüglich einer Sicherheitsmarge von 10 % dieses Preises entspricht. netzteam nimmt diese Abtretungen an. Der Kunde ist widerruflich ermächtigt, die an netzteam abgetretenen Forderungen treuhänderisch für netzteam im eigenen Namen einzuziehen. netzteam kann diese Ermächtigung sowie die Berechtigung zur Weiterveräußerung widerrufen, wenn der Kunde mit wesentlichen Verpflichtungen wie beispielsweise der Zahlung gegenüber netzteam in Verzug ist.
5. Eine Verbindung oder Verarbeitung der Vorbehaltsware durch den Kunden erfolgt stets für netzteam. Wird die Vorbehaltsware mit anderen Gegenständen verbunden oder verarbeitet, erwirbt netzteam das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Vorbehaltsware zu den anderen verarbeiteten oder verbundenen Gegenständen zur Zeit der Verarbeitung. Für die durch Verarbeitung entstehende neue Sache gilt im Übrigen das gleiche wie für die unter Vorbehalt gelieferten Produkte.
6. Auf Verlangen von netzteam hat der Kunde die Abtretung den Vertragspartnern der abgetretenen Forderung bekannt zu geben und netzteam alle zur Einziehung der abgetretenen Forderungen erforderlichen Angaben und Unterlagen zukommen zu lassen. netzteam ist ebenfalls berechtigt, die Abtretung gegenüber diesen offen zu legen.
7. Bei einer Pfändung oder jeder anderen Beeinträchtigung der Rechte von netzteam durch Dritte, insbesondere bei Zugriffen auf die Vorbehaltsware, hat der Kunde den Dritten auf die Rechte von netzteam hinzuweisen und netzteam unverzüglich zu informieren. Kosten und Schäden durch die Verletzung dieser Pflicht trägt der Kunde.
8. Übersteigt der Wert der für netzteam bestehenden Sicherheiten die zu sichernden Forderungen insgesamt um mehr als 10 %, ist der Kunde berechtigt, insoweit Freigabe zu verlangen.

## **§ 7 Beschaffenheitsvereinbarung ohne Garantieübernahme**

1. netzteam gewährleistet, dass Liefergegenstände und Leistungen bei Gefahrübergang die vereinbarte oder gewöhnliche Beschaffenheit aufweisen.
2. Öffentliche Äußerungen, insbesondere Werbeaussagen des Herstellers zählen nicht zur vereinbarten Beschaffenheit.
3. netzteam weist ausdrücklich darauf hin, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, das einwandfreie Funktionieren von Datenverarbeitungsgeräten und Gerätekombinationen unter allen denkbaren Anwendungsbedingungen zu gewährleisten und Mängel in Datenverarbeitungsprogrammen auszuschließen.
4. Soweit die Parteien im Einzelfall eine über die Beschaffenheitsvereinbarung nach Ziffer 7.1 hinausgehende Einstandspflicht (Garantie) vereinbaren wollen, hat dies ausdrücklich schriftlich zu erfolgen.
5. Entsprechend Ziffer 7.2 sind Angaben in Katalogen, Preislisten und sonstigen dem Kunden überlassenen Informationsmaterial keinesfalls als derartige Garantien für eine besondere Beschaffenheit der Liefergegenstände zu verstehen.

## § 8 Gewährleistung, Untersuchungspflicht

1. Gewährleistungsrechte des Kunden im Hinblick auf Liefergegenstände setzen voraus, dass der Kunde den Liefergegenstand nach Übergabe überprüft und netzteam Mängel unverzüglich, spätestens jedoch zwei Wochen nach Übergabe schriftlich unter Beschreibung des Mangels mitteilt; verborgene Mängel müssen netzteam unverzüglich nach ihrer Entdeckung schriftlich mitgeteilt werden.
2. Bei jeder Mängelrüge steht netzteam das Recht zur Besichtigung und Prüfung des beanstandeten Liefergegenstandes zu. Dafür wird der Kunde netzteam notwendige Zeit und Gelegenheit einräumen. netzteam kann von dem Kunden auch verlangen, dass er den beanstandeten Liefergegenstand an netzteam auf Kosten von netzteam zurückschickt. Erweist sich eine Mängelrüge des Kunden als vorsätzlich oder grob fahrlässig unberechtigt, ist er netzteam zum Ersatz aller in diesem Zusammenhang entstandenen Aufwendungen - z. B. Fahrt- und Monteurkosten oder Versandkosten - verpflichtet.
3. Soweit der Liefer- und Leistungsgegenstand mit einem gewährleistungspflichtigen Mangel behaftet ist, wird netzteam den Mangel kostenlos beseitigen oder eine mangelfreie Sache liefern (nachfolgend zusammen "Nacherfüllung"). Von netzteam ersetzte Teile sind vom Kunden an netzteam zurückzugewähren.
4. Das Wahlrecht, ob der Mangel durch kostenlose Beseitigung des Mangels oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache erfolgt, liegt bei netzteam, sofern nicht dem Kunden nur eine bestimmte Art der Nacherfüllung zumutbar ist.
5. netzteam übernimmt keine Gewähr für Schäden, die aufgrund ungeeigneter oder unsachgemäßer Verwendung, fehlerhafter Inbetriebnahme oder Behandlung, fehlerhafter Reparatur- oder Nachbesserungsversuche des Kunden oder Dritter, natürlicher Abnutzung oder ungeeigneter Betriebsmittel entstehen, sofern die Schäden nicht von netzteam zu vertreten sind.
6. Erfolgt innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Frist keine Nacherfüllung bzw. schlägt diese fehl, ist sie dem Kunden unzumutbar oder hat netzteam sie nach § 439 Abs. 3 BGB (bzw. § 635 Abs. 3 BGB) verweigert, kann der Kunde nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten, den vereinbarten Preis herabsetzen oder unter den weiteren gesetzlichen Voraussetzungen des § 281 BGB Schadensersatz statt der Leistung nach Maßgabe von Ziffer 9 (oder ggf. Ersatz seiner Aufwendungen gemäß den Bestimmungen des § 284 BGB) verlangen; bei Werkverträgen ist der Kunde unter den weiteren Voraussetzungen des § 637 BGB ferner zur Selbstvornahme berechtigt (nachfolgend zusammen "Sekundärrechte"). Ein Rücktritt oder ein Anspruch auf Schadensersatz statt der ganzen Leistung kommt nur in Betracht, sofern der Kunde im Fall einer Teilleistung an dieser kein Interesse hat oder im Fall der Schlechtleistung die Pflichtverletzung erheblich ist.
7. Macht der Kunde von seinen Sekundärrechten keinen Gebrauch und verlangt er weiterhin Nacherfüllung gemäß Ziffer 8.3, ist er verpflichtet, netzteam jeweils erneut eine angemessene Frist zur Nacherfüllung zu setzen, während derer er die Sekundärrechte nicht geltend machen darf. Nach Ablauf der Frist oder falls die Nacherfüllung (erneut) fehlschlägt, dem Kunden unzumutbar oder von netzteam gemäß § 439 Abs. 3 BGB (bzw. § 635 Abs. 3 BGB) verweigert wird, stehen dem Kunden die Sekundärrechte wieder uneingeschränkt zu. Der Kunde ist berechtigt, beliebig häufig Fristen zur Nacherfüllung zu setzen.
8. Der Kunde wird die Fristen zur Nacherfüllung gemäß Ziffer 8.6 und 8.7 netzteam jeweils schriftlich mitteilen.
9. Die Verjährungsfrist für den Mängelanspruch für Liefergegenstände und Werkleistungen beträgt zwölf Monate seit ihrer Ablieferung bzw. ihrer Abnahme durch den Kunden. Etwaige Rückgriffs-Ansprüche nach §§ 478, 479 BGB bleiben unberührt.

10. Eine weitere Gewährleistung ist ausgeschlossen. netzteam übernimmt insbesondere keine Gewähr für die ununterbrochene Betriebsbereitschaft von Hard- und/oder Software, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart wurde.

11. Die Sicherung von Datenträger-Inhalten (z.B. Festplatteninhalten) liegt in der Pflicht des Kunden. Die Gewährleistungspflicht der netzteam im Falle von Datenträgerschäden beschränkt sich ausschließlich auf den Austausch defekter Datenträger. Die Wiederherstellung der Datenträgerinhalte aus Datensicherungen obliegt dem Kunden.

11. Ist der Kunde Voll-Kaufmann im Sinne des HGB, so tritt an die Stelle der Absätze 1 - 11 der Absatz 12.

12. Die Gewährleistung der netzteam Systemhaus GmbH wird auf das rechtlich zulässige absolute Minimum beschränkt. Garantie wird ausdrücklich nicht gewährt, sofern nicht schriftlich anders vereinbart. Die Gewährleistung beschränkt sich in jedem Fall ausschließlich auf die Reparatur oder den Austausch von defekten Teilen. An- und Abfahrtskosten sind nicht Bestandteil der Gewährleistung. Datenverluste, die u.a. durch die Zerstörung von Speichermedien (wie zum Beispiel Festplatten) entstehen, stellen das Betriebsrisiko des Vertragspartners dar, eventuell hieraus entstehender Schaden ist von der Gewährleistung ausdrücklich ausgeschlossen. Jegliche Gewährleistung entfällt grundsätzlich, wenn Betriebs- oder Wartungsanweisungen nicht befolgt werden, wenn Änderungen an den Produkten vorgenommen, Teile ausgewechselt oder Verbrauchsmaterialien verwendet werden, die nicht den Originalspezifikationen der jeweiligen Produkt-Hersteller entsprechen. Folgeschäden und Mangelfolgeschäden sind, -soweit rechtlich zulässig-, ausdrücklich ausgeschlossen.

13. Ist oder wird Absatz 12 nichtig, so tritt an dessen Stelle eine rechtsgültige Formulierung, die dem beabsichtigten wirtschaftlichen Zweck des Absatzes 12 am nächsten kommt. Eine eventuelle Nichtigkeit des Absatzes 12 berührt in keinem Fall die übrigen Absätze.

## § 9 Haftung und Schadensersatz

1. netzteam haftet für entstandenen Schaden insoweit, als

- (a) ihr oder ihren gesetzlichen Vertretern Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt,
- (b) der Schaden auf das Fehlen einer garantierten Beschaffenheit oder die sonstige Nichterfüllung einer gewährten Garantie zurückgeht, soweit der beschriebene Garantiefall eingetreten ist und der Kunde durch die Garantie gerade vor dem eingetretenen Schaden geschützt werden sollte,
- (c) es sich um schuldhaft verursachte Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit, oder
- (d) um Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz, oder
- (e) um Ansprüche aufgrund sonstiger zwingender gesetzlicher Haftungsvorschriften handelt.

2. Darüber hinaus haftet netzteam nur für solche Schäden, die aus einer Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ("Kardinalpflicht") durch netzteam resultieren, und zwar beschränkt auf den typischen, vorhersehbaren Schaden. In diesen Fällen ist die Haftung auf € 250.000,-- pro Schadensfall begrenzt. Im Falle mehrerer Schäden im Rahmen derselben Vertragsbeziehung (z. B. Rahmenliefervertrag) ist die Haftung auf eine maximale Höhe von insgesamt € 1 Million pro Vertragsjahr begrenzt. Eine darüber hinausgehende Haftung ist ausgeschlossen.

3. Diese Haftungsregelung ist abschließend. Sie gilt im Hinblick auf alle Schadensersatzansprüche, unabhängig von ihrem Rechtsgrund, insbesondere auch im Hinblick auf vorvertragliche oder nebenvertragliche Ansprüche.

4. netzteam übernimmt keine Haftung für Schäden und Nachteile, die daraus entstehen, dass eine EDV-Anlage oder ein Teil davon zu Reparatur- oder Wartungszwecken während der produktiven Zeit des Kunden ausgeschaltet oder in sonstiger Weise beeinträchtigt werden muss. Der Kunde kann allerdings auf eigene Verantwortung ausdrücklich verlangen, dass netzteam geschuldete Reparatur- oder Wartungsarbeiten zu bestimmten Zeiten nicht vor nimmt. Ein Anrecht des Kunden auf die Erbringung geschuldeter Reparatur- und Wartungsarbeiten der netzteam außerhalb der normalen Geschäftszeiten der netzteam besteht jedoch in keinem Fall.
5. Der Kunde ist verpflichtet, in angemessenen Abständen, jedoch mindestens einmal pro Tag, Sicherungskopien von seinen Daten anzufertigen. Eine Verletzung dieser Pflicht gilt als Mitverschulden.

## **§ 10 Urheberrechte und gewerbliche Schutzrechte**

1. Der Kunde ist nur berechtigt, die ihm zur Durchführung des Vertrages überlassenen Programme, Zeichnungen, Verfahrensbeschreibungen und sonstigen Unterlagen für den vertraglich vorgesehenen Gebrauch zu verwenden. Sämtliche Urheberrechte, Nutzungsrechte und sonstige Schutzrechte verbleiben bei netzteam. Eine über den notwendigen vertraglichen Gebrauch hinausgehende Verwendung, Vervielfältigung und Überlassung an Dritte ist dem Kunden nicht gestattet.
2. netzteam behält sich ihre Urheberrechte an von ihr im Rahmen des Vertrages erbrachten Leistungen oder Lieferungen ausdrücklich vor. Entsteht durch die Leistungen von netzteam ein Urheberrecht, erhält der Kunde ein einfaches, zeitlich unbegrenztes Recht zur Nutzung ausschließlich im Rahmen seines Geschäftsbetriebes. Der Kunde ist zur Unterlizenzierung und zur Weiterübertragung nicht berechtigt.

## **§ 11 Geheimhaltung**

Der Kunde ist verpflichtet, alle ihm im Zusammenhang mit der Vorbereitung und Durchführung des Vertrages bekannt werdenden betrieblichen und technischen Informationen, an denen netzteam ein Geheimhaltungsinteresse haben kann, sowie alle Produkt- und Geschäftsgeheimnisse - auch nach Beendigung des Vertrages - vertraulich zu behandeln, nicht an Dritte weiterzugeben und nicht für vertragsfremde Zwecke zu verwenden.

## **§ 12 Schlussbestimmungen**

1. netzteam ist berechtigt, den Vertrag ganz oder teilweise durch Dritte ausführen zu lassen, sofern der Kunde dem nicht ausdrücklich unter Darlegung wichtiger Gründe widerspricht.
2. Eine Abtretung oder Übertragung von Rechten und/oder Pflichten aus diesem Vertrag durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung von netzteam. Insbesondere gehen durch die Weitergabe der von einem Servicevertrag erfassten Geräte an Dritte nicht die für diese Geräte vereinbarten Ansprüche auf die Erbringung der Serviceleistungen auf den Dritten über, es sei denn, netzteam stimmt einem solchen Rechtsübergang ausdrücklich und schriftlich zu.
3. Erfüllungsort für beide Seiten sowie Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertrag ist Griesstätt. netzteam bleibt jedoch berechtigt, den Kunden auch vor einem anderen gesetzlich zuständigen Gericht in Anspruch zu nehmen.



4. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf (CISG).
5. Änderungen und Ergänzungen der getroffenen Vereinbarungen und dieser Bedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
6. Sollte eine oder mehrere dieser Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, oder sollte der auf ihrer Grundlage abgeschlossene Vertrag eine Regelungslücke aufweisen, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen oder fehlenden Vereinbarung werden die Vertragspartner diejenige wirksame Regelung treffen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.

## **Teil II: Zusätzliche Bedingungen für die Lieferung von Hard- und Software und Implementierung**

Soweit netzteam Hard- oder Software liefert oder Implementierungs- oder Anpassungsleistungen erbringt, gelten die nachfolgenden Zusätzlichen Bedingungen für die Lieferung von Hard- und Software und Implementierung ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I.

### **§ 13 Lieferungen, Gefahrübergang und Versicherung**

1. Soweit nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, liegt die Verantwortung für die Auswahl bestellter Liefergegenstände und für die mit ihnen vom Kunden beabsichtigten Ergebnisse sowie für das Zusammenwirken einzelner Komponenten allein beim Kunden. Sollte netzteam im Auftrag des Kunden Software oder/und Menüs (Images), die der Kunde von dem Hersteller der Software oder/und der Menüs lizenziert bekommen hat, auf die Hardware aufspielen, so garantiert der Kunde netzteam, dass er die Lizenzen zumindest in der Anzahl erworben hat, mit der er netzteam zur Installation beauftragt hat. Weiterhin garantiert er, dass er entsprechend den Lizenzbestimmungen berechtigt ist, netzteam mit einer solchen Dienstleistung zu beauftragen. Der Kunde stellt netzteam von sämtlichen Ansprüchen Dritter vollständig frei, die im Zusammenhang mit dieser Dienstleistung geltend gemacht werden. Sofern der Kunde netzteam im Rahmen der vereinbarten Leistungserbringung Software zur Verfügung stellt, gewährleistet der Kunde, dass er berechtigt ist, netzteam die Nutzung einzuräumen. Der Kunde stellt netzteam von sämtlichen Ansprüchen Dritter vollständig frei, die im Zusammenhang mit dieser Nutzung geltend gemacht werden.
2. netzteam behält sich vor, bei Abkündigung von Produkten durch den Hersteller anstelle der bestellten Liefergegenstände Nachfolgemodelle zu liefern, sofern diese hinsichtlich der Funktionalität und Qualität vergleichbar sind und die vom Kunden geforderten Spezifikationen erfüllen. netzteam wird in einem solchen Fall dem Kunden den Preis für das Nachfolgemodell rechtzeitig bekannt geben. Kommt keine Einigung zustande, wird netzteam dem Kunden einen geeigneten alternativen Liefergegenstand anbieten.
3. Soweit nicht anders vereinbart, erfolgt der Versand auf angemessenem Versandweg in der üblichen Verpackung. Die Gefahr geht mit Übergabe des Liefergegenstandes an das Transportunternehmen oder den Kunden selbst auf diesen über. Verzögert sich eine Lieferung durch Umstände, die der Kunde zu vertreten hat, geht die Gefahr bereits mit der Anzeige der Versandbereitschaft auf den Kunden über.
4. netzteam behält sich die Möglichkeit von Teillieferungen vor, soweit diese für den Kunden zumutbar sind.



5. Soweit zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart wird, sind die Liefergegenstände nur zur Nutzung in dem sich aus der Lieferanschrift ergebenden Empfängerland bestimmt.

6. netzteam ist berechtigt, Programm- und Produktdokumentationen sowie sonstige Unterlagen in englischer Sprache zu liefern.

#### **§ 14 Exportbeschränkungen**

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Produkte und alle damit verbundenen Daten den Beschränkungen des Exportverwaltungsgesetzes der USA unterliegen können sowie dem Deutschen Außenwirtschaftsgesetz. Die Produkte oder mit ihnen verbundene Daten oder Programme dürfen nicht für Zwecke eingesetzt werden, die gegen diese Exportgesetze verstoßen. Die Produkte und/oder deren Bestandteile dürfen nicht ohne erforderliche Genehmigung des betreffenden Landes und der U.S. Exportverwaltungsbehörden exportiert und reexportiert werden.

#### **§ 15 Annahmeverzug**

1. Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er sonstige Mitwirkungspflichten, ist netzteam berechtigt, die Geräte auf Gefahr und Kosten des Kunden angemessen einzulagern. netzteam ist unbeschadet ihrer sonstigen Rechte zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn eine dem Kunden gesetzte angemessene Nachfrist zur Abnahme der Lieferung erfolglos verstreicht.

2. Hält der Kunde etwaige vereinbarte Vor-Ort-Termine nicht ein, ist netzteam berechtigt, ihm die Kosten für diesen Einsatz entsprechend der üblichen Stundensätze in Rechnung zu stellen, sofern es netzteam nicht gelingt, den Mitarbeiter anderweitig entsprechend einzusetzen.

#### **§ 16 Abnahme**

Von netzteam für den Kunden erbrachte Werk- und Installationsleistungen sind innerhalb von zwei Wochen nach Übergabe vom Kunden in Anwesenheit von Vertretern beider Parteien abzunehmen. Unterlässt der Kunde die Abnahme aus anderen Gründen als wegen eines Mangels, gilt die Abnahme als erklärt, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Bereitstellung zur Abnahme die Abnahme schriftlich verweigert. Solange netzteam die schriftliche Abnahmebestätigung des Kunden nicht übergeben wurde, ist der Kunde nicht berechtigt, das Werk produktiv zu benutzen. Bringt der Kunde das Werk dennoch zum produktiven Einsatz, gilt dies als Abnahme.

### **Teil III: Zusätzliche Bedingungen für Wartung und Pflege**

Soweit netzteam Leistungen im Rahmen von Wartung und Pflege erbringt, gelten die nachfolgenden zusätzlichen Bedingungen für Wartung und Pflege ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I.

## § 17 Umfang der Serviceleistungen

1. Die von netzteam zu erbringenden Wartungs- und Pflegeleistungen (nachfolgend "Serviceleistungen") beziehen sich ausschließlich auf die entweder im Vertrag oder in einer nachträglichen schriftlichen Vereinbarung der Parteien hinsichtlich Hersteller, Typ sowie Serien- und Gerätenummer näher spezifizierten Geräte oder Systemkonfigurationen.
2. netzteam erbringt die Serviceleistungen telefonisch oder vor Ort beim Kunden. Die Auswahl zwischen diesen Arten der Leistungserbringung liegt im Ermessen von netzteam, es sei denn, im Vertrag ist ausdrücklich eine bestimmte Art der Leistungserbringung vereinbart. Nach Absprache mit dem Kunden kann auch eine Fernwartungslösung implementiert werden. Für die Funktionsfähigkeit und Sicherheit der Fernwartungsleitungen außerhalb ihres Geschäftsbetriebs übernimmt netzteam keine Verantwortung, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
3. netzteam nutzt zur Leistungserbringung eigene und fremde Wissensdatenbanken, diverse Hersteller-Hotlines sowie öffentliche Dienste, wie zum Beispiel das Internet und entsprechende Leistungsanbieter. netzteam übernimmt keine Haftung oder Gewährleistung für die Funktionsfähigkeit oder den Inhalt solcher Fremdleistungen. Verzögerungen oder Schlechtleistungen, die auf fremde Datenbanken, Hotlines oder Informationsdienste zurückzuführen sind, begründen keine Ansprüche gegen netzteam.
4. Sollten im Rahmen der vereinbarten Leistungen bislang unbekannte Probleme oder Serienfehler auftreten, wird netzteam einen Fehlerbericht erstellen und diesen an den entsprechenden Herstellersupport weiterleiten, um eine Behebung des Problems zu erreichen. In einem solchen Fall wird netzteam versuchen, eine Übergangslösung zu schaffen, welche die Umgehung des Problems erlaubt, oder nach Absprache mit dem Kunden eine Alternativ- oder Zwischenlösung suchen, welche die Bedürfnisse des Kunden in annähernd gleicher Weise abdeckt. Gleiches gilt, wenn trotz Einsatz größtmöglicher Sorgfalt und Fachkenntnis unlösbare Probleme auftreten oder ein Auftrag nicht in objektiv angemessener Qualität erbracht werden kann. Eine Haftung oder weitergehende Gewährleistung wird von netzteam insoweit nicht übernommen. Insbesondere gelten in diesen Fällen gegebenenfalls vereinbarte Servicelevelzeiten nicht.
5. Ist eine bestimmte Erfolgsquote vereinbart, wird diese von netzteam auf Wunsch des Kunden vorbehaltlich einer anderslautenden Absprache anhand aller betroffenen und erbrachten Serviceleistungen - mit Ausnahme der im vorstehenden Absatz geschilderten Situationen - nach Abschluss eines Kalendermonats ermittelt, wobei allerdings der jeweils erste Monat nach Vertragsbeginn sowie - bei Einbeziehung neuer Hard- oder Software - der erste Monat nach Installation außer Betracht bleiben.
6. Änderungen des Aufstellungsortes der betroffenen Geräte oder Systeme sind netzteam rechtzeitig schriftlich mitzuteilen. Plant der Kunde Änderungen oder Erweiterungen der von einem Servicevertrag erfassten Hard- oder Software oder ihrer Zusammensetzung, wird er netzteam unverzüglich von diesen Planungen unterrichten. Soweit die Änderungen oder Erweiterungen netzteam ihre Leistungserbringung erschweren oder unmöglich machen, ist netzteam nicht länger zur Erbringung ihrer Serviceleistungen verpflichtet. In diesen Fällen wird netzteam im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten ein Angebot für die Wartung des veränderten oder erweiterten Teil- oder Gesamtsystems unterbreiten. Kommt zwischen den Parteien keine Einigung im Hinblick auf die Wartung des veränderten oder erweiterten Systems zustande, hat dies auf die vom Kunden zu zahlenden Servicegebühren keinen Einfluss.
7. netzteam erhält vom Kunden auf Wunsch eine aktuelle Liste der autorisierten Ansprechpartner.
8. Der Kunde muss bei einem Releasewechsel über die betreffenden Lizenzrechte für die zu installierende Software verfügen bzw. diese erwerben.

## § 18 Servicezeiten

1. Serviceleistungen erbringt netzteam grundsätzlich montags bis freitags von 8.00 bis 17.00 Uhr, mit Ausnahme von Feiertagen (nachfolgend "Servicebereitschaftszeit"). Weitergehende Servicebereitschaftszeiten können schriftlich gegen gesonderte Vergütung entweder allgemein oder für Einzelfälle vereinbart werden.
2. Von netzteam gegebenenfalls zugesagte Servicelevelzeiten (z. B. Reaktionszeiten) gelten nur im Rahmen der vereinbarten Servicebereitschaftszeiten. Wird eine Kundenanforderung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaftszeiten entgegengenommen, wird sie im Hinblick auf von netzteam einzuhaltende Servicelevelzeiten so behandelt, als wäre sie zu Beginn der nachfolgenden Servicebereitschaftszeit eingegangen. Liegt das Ende der Servicelevelzeit außerhalb der Servicebereitschaftszeit, wird die Servicelevelzeit unterbrochen und läuft mit Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit weiter, sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben.
3. Kann netzteam die geschuldeten Leistungen innerhalb der vereinbarten Servicelevelzeiten trotz aller Bemühungen nicht erbringen, ist netzteam berechtigt, innerhalb der vereinbarten Servicelevelzeit nach eigenem Ermessen anstelle der geschuldeten Leistungen für eine Übergangsphase eine vergleichbare Zwischenlösung zu erbringen, z. B. ein vergleichbares Ersatzgerät zur Verfügung zu stellen.
4. Verlangt der Kunde Serviceleistungen über die vereinbarten Serviceleistungen oder -termine hinaus, wird netzteam sich im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten bemühen, diese zusätzlichen Serviceleistungen zu erbringen. Zusätzliche Serviceleistungen sind nach den allgemein gültigen Vergütungssätzen von netzteam zu vergüten, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist. Vereinbarte Servicelevelzeiten gelten für zusätzliche Serviceleistungen nicht.
5. Für das Einspielen von neuer Software im Serviceumfeld müssen grundsätzlich gesonderte Termine mit netzteam vereinbart werden.

## Teil IV: Zusätzliche Bedingungen für Beratungsleistungen

Soweit netzteam Beratungsleistungen erbringt, gelten die nachfolgenden Zusätzlichen Bedingungen für Beratungsleistungen ergänzend zu den Allgemeinen Bedingungen in Teil I.

## § 19 Fachgerechte Leistungserbringung

netzteam erbringt Beratungsleistungen in fachgerechter Weise durch entsprechend qualifizierte Mitarbeiter. Bei Schlechtleistung kann netzteam die entsprechende Dienstleistung erneut vornehmen. Hinsichtlich der Unterstützung bei vom Kunden geleiteten Projekten übernimmt netzteam keine Gewähr.

Stand: 01.01.2007