

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Firma KaEl Ingenieurbüro Karin Ellert

1. Allgemeines

Die Firma KaEl Ingenieurbüro Karin Ellert - im folgenden „Auftragnehmerin“ genannt - versteht sich als Beraterin und Anbieterin von Ingenieurleistungen bei der Konzeption, der Einrichtung, dem Ausbau, der Instandsetzung und der Pflege und Wartung von Netzwerken und ihren Komponenten im Bereich der Telekommunikation, Sicherheits- und Überwachungstechnik und Datenverarbeitung.

Sie betreibt grundsätzlich nicht den Handel mit der dazu erforderlichen Hard- und Software, mit einschlägigem Zubehör und mit Betriebsmitteln.

Sie erbringt ihre mit dem Auftraggeber vereinbarten Leistungen ausschließlich auf Grund der nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die im Falle der Beauftragung Vertragsinhalt sind. Widersprechen diese Bedingungen gegebenenfalls denen des Auftraggebers oder erfolgt seinerseits eine von den vorliegenden Bestimmungen abweichende Bestätigung, werden bei Vertragsschluss solche Abweichungen nur verbindlich, wenn die Auftragnehmerin diese schriftlich bestätigt.

Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Beruft sich der Auftraggeber gleichwohl auf mündlich getroffene Absprachen, die streitig sind, bleibt ihm vorbehalten, diese nachzuweisen.

Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam, nichtig oder undurchführbar sein, so tritt an die Stelle der unwirksamen Bestimmung oder lückenhaften Regelung die einschlägige gesetzliche Regelung.

Sollte sich eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen infolge nachträglicher Änderungen der Gesetzeslage oder im Hinblick auf eine neuere Rechtsprechung als unwirksam, nichtig oder undurchführbar herausstellen, so wird dadurch die Geltung der übrigen Bestimmungen nicht berührt, sondern die ungültige, nichtige oder undurchführbare Bestimmung wird durch eine rechtskonforme Bestimmung ersetzt, welche dem mit der ursprünglichen Regelung angestrebten wirtschaftlichen Ziel möglichst nahe kommt. Dies gilt auch für den Fall einer aus den vorstehenden Gründen unvorhergesehenen Regelungslücke.

2. Angebot und Auftragserteilung

Angebote der Antragstellerin sind freibleibend, Irrtümer bleiben vorbehalten.

3. Grundsätzliche Ausnahmen vom Leistungsumfang, Datenrettung nur als Dienstleistung

Der Umfang der von der Auftragnehmerin angebotenen Leistungen umfasst grundsätzlich nicht die Beschaffung und Lieferung von Hard- oder Software oder von erforderlichem Zubehör, sonstigem Material oder von Betriebsmitteln.

Die Auftragnehmerin wird dem Auftraggeber jedoch auf Wunsch zur Erreichung des Vertragszwecks geeignetes und erforderliches Material zur Beschaffung in eigener Regie im einzelnen vorschlagen bzw. gegebenenfalls beim Auftraggeber vorhandene Hard- und Software, Geräte, Zubehöre und Betriebsmittel auf deren grundsätzliche Eignung und Vollständigkeit für den Vertragszweck prüfen, den Bestand aufnehmen und erforderlichenfalls eine Liste darüber hinaus von dem Auftraggeber in eigener Regie zu beschaffender Hard- und Software, von Zubehör, von sonstigem Material oder von Betriebsmitteln erstellen.

Für den Fall, dass die Auftragnehmerin vertraglich eigens oder im Rahmen weiterer übernommener Aufgaben zusätzlich mit der Sicherung oder Rettung von Daten befasst wird, können diese Leistungen nur als dienstvertragliche Pflichten erbracht werden, weil bei Vertragsschluss nicht absehbar ist, ob und in welchem Umfang eine Datensicherung oder -rettung möglich ist. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass nur physikalisch vorhandene und maschinenlesbare Daten reproduzierbar sind und dass Übertragungsfehler bei keiner Form der Datenübertragung zuverlässig ausgeschlossen werden können, sodass auch bei einer Datensicherung eine vollkommene Datenidentität nicht sichergestellt werden kann.

4. Teil-Leistungen und Erfüllung durch Dritte

Die Auftragnehmerin ist zu Teil-Leistungen berechtigt, sofern dies für den Auftraggeber zumutbar ist.

Die Auftragnehmerin ist berechtigt aber nicht verpflichtet, sich zur Erbringung ihrer vertraglich geschuldeten Leistungen geeigneter Dritter zu bedienen. Dies gilt erforderlichenfalls auch im Stadium der Nacherfüllung.

5. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers, darauf bezogene Leistungsstörungen und -hindernisse sowie deren Folgen

Der Auftraggeber ist im Rahmen des Zumutbaren bei der Leistungserbringung durch die Auftragnehmerin zur Mitwirkung verpflichtet wie folgt :

- a) Der Auftraggeber hat der Auftragnehmerin die von ihm nach dem Vertrag beizustellende Hardware und Software einschließlich jeweils zugehöriger Handbücher und Dokumentationen, das erforderliche Zubehör und sonstiges zur Leistungserbringung durch die Auftragnehmerin benötigtes Material zum Zeitpunkt des vorgesehenen Leistungsbeginns oder spätestens zum Eintritt es Bedarfs im Leistungsverlauf auf Abruf am Leistungsort zur Verfügung zu stellen.
- b) Der Auftraggeber hat am Leistungsort eine für die zu installierenden Geräte und für das Arbeitsgerät der Auftragnehmerin ausreichende Stromversorgung vorzuhalten.
- c) Erfordern von der Auftragnehmerin vorzunehmende Installationen (wie z. B. die Verlegung von Leitungen oder die Montage und Aufstellung von Geräten an Wänden) Eingriffe in die Gebäudesubstanz (z.B. durch Bohrungen), so hat der Auftraggeber der Auftragnehmerin auf entsprechende Anfrage geeignete Pläne zu überlassen, aus denen gegebenenfalls der aktuelle Verlauf bereits vorhandener, äußerlich jedoch nicht sichtbarer strom-, gas- und/oder flüssigkeitsführender Leitungen unmissverständlich hervorgeht, oder er hat verantwortlich und verbindlich schriftlich zu erklären, dass es in den betroffenen Bereichen solche Leitungen nicht gebe.
- d) Es ist Sache des Auftraggebers, erforderlichenfalls das Einverständnis des Gebäudeeigentümers mit derartigen Maßnahmen beizubringen. In Ermangelung anders lautender Erklärungen geht die Auftragnehmerin davon aus, dass insoweit Einwendungen Dritter nicht bestehen und nicht zu erwarten sind.
- e) Erfordern von der Auftragnehmerin zu erbringende Leistungen den Zugriff auf durch Passwort oder in ähnlicher Weise geschützte Anlagen oder Komponenten, so ist der Auftraggeber verpflichtet, solche Schutzvorkehrungen zu deaktivieren und der Auftragnehmerin alle für den Zugang erforderlichen Informationen mitzuteilen.
- f) Ist in einem Vertrag die Möglichkeit zur Ferndiagnose und Fernwartung von Netzwerken und Datenverarbeitungseinrichtungen durch die Auftragnehmerin vorgesehen, so ist der Auftraggeber verpflichtet, eine von der Auftragnehmerin vorgeschlagene, für diesen Zweck geeignete Software auf seiner Anlage aufzuspielen und während der Dauer der vertraglichen Bindung dort installiert zu lassen. Er hat im Bedarfsfalle den Fernzugriff der Auftragnehmerin auf seine Anlage zuzulassen und bei der Durchführung der Diagnose- und Wartungsroutine durch entsprechende Information der Auftragnehmerin mitzuwirken. Der Auftraggeber wird vorsorglich darauf hingewiesen, dass die Datenübertragung über das Internet derzeit im Wesentlichen ungesichert erfolgt, so dass nicht ausgeschlossen ist, dass übermittelte Daten von Unbefugten zur Kenntnis genommen und möglicherweise kompromittiert werden können, vgl. Punkt 12. c) hh) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Fehlt es an einer oder mehrerer der vorstehenden Voraussetzungen und teilt die Auftragnehmerin dem Auftraggeber in Textform ihre Leistungsbereitschaft mit, dies verbunden mit der Aufforderung, die fehlenden Voraussetzungen binnen einer angemessenen Frist von wenigstens zwei Wochen zu schaffen, kann die Auftragnehmerin nach ergebnislosem Ablauf der Frist eine angemessene Entschädigung verlangen, deren Höhe sich einerseits nach der Dauer des Verzuges und der vereinbarten Vergütung, andererseits danach bemisst, was die Auftragnehmerin infolge der Verzögerung an Aufwendungen erspart oder durch anderweitigen Einsatz ihrer Arbeitskraft erwerben kann.

Die Auftragnehmerin kann dem Auftraggeber auch zur Schaffung der vorgenannten Voraussetzungen in Textform eine angemessene Frist von wenigstens zwei Wochen mit der Erklärung bestimmen, dass sie den Vertrag kündige, wenn die Leistungshindernisse nicht bis zum Ablauf der Frist ausgeräumt sind.

In diesem Falle kann die Auftragnehmerin einen der geleisteten Arbeit entsprechenden Teil der Vergütung und Ersatz der in der Vergütung nicht inbegriffenen Auslagen verlangen. Eine weitergehende Haftung des Auftraggebers wegen Verschuldens bleibt unberührt.

Das gleiche gilt, wenn die von der Auftragnehmerin geschuldete Leistung infolge eines Mangels der vom Auftraggeber beigestellten Hard- oder Software oder im Falle einer von dem Auftraggeber für die Ausführung erteilten Anweisung unausführbar geworden ist, ohne dass ein Umstand mitgewirkt hat, den die Auftragnehmerin zu vertreten hat.

6. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers zum Schutz vor Haftungseinschränkungen, Datensicherung, Dokumentation, fremde Rechte

- a) Der Auftraggeber ist für die regelmäßige, im Zweifel tägliche und bei wichtigen Daten kontinuierliche Sicherung seiner Programme und Daten auf getrennten Datenträgern selbst verantwortlich.

Im Falle eines Auftrages, der die Einrichtung, Reparatur, Wartung, Pflege oder technische Veränderung eines Netzwerks, seiner Komponenten oder vergleichbarer Anlagen, eines Hardwareproduktes oder darauf vorhandener Software zum Gegenstand hat, ist der Auftraggeber darüber hinaus insbesondere dafür verantwortlich, vor Überantwortung von Geräten oder von einzelnen Komponenten an die Auftragnehmerin eine separate Sicherungskopie eventuell darauf gespeicherter Systemsoftware, der Anwendungen und aller Daten auf einem separaten Datenträger zu erstellen und alle Passwörter zu deaktivieren, die den Zugang zu den der Auftragnehmerin zu überlassenden Geräten schützen. Dies zu versäumen, kann Gewährleistungsrechte des Auftraggebers beeinträchtigen, vgl. Punkte 12. c) gg) und 13. b) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wenn nichts anderes vereinbart ist, obliegt es dem Auftraggeber ebenso, nach Durchführung der der Auftragnehmerin übertragenen technischen Maßnahmen Software und Daten erneut zu installieren, und er ist verpflichtet, neue Passwörter zu aktivieren.

- b) Hat der Auftraggeber auf Grund eines für ihn eingerichteten oder ihm bekannten Administrator-Passworts uneingeschränkter Zugriff auf seine Telekommunikations- oder Datenverarbeitungsanlage, auf einzelne ihrer Komponenten oder auf darauf betriebene Software, so verpflichtet er sich gegenüber der Auftragnehmerin, gegebenenfalls während eines laufenden Wartungs- oder Pflegevertrages und im übrigen stets für die Dauer der Gewährleistungshaftung der Auftragnehmerin die Verwendung bzw. den Einsatz eines solchen Administrator-Passworts so zu protokollieren, dass daraus sowohl der Zeitpunkt der Verwendung dieses Passwortes ersichtlich ist als auch der Anlass bzw. der damit verfolgte Zweck. Er hat diese Dokumentation der Auftragnehmerin im Falle von Reklamationen zugänglich zu machen. Dies zu versäumen kann die Gewährleistungsrechte des Auftraggebers beeinträchtigen, vgl. Punkt 12. c) cc) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- c) Die Auftragnehmerin ist weder in der Lage noch dem Auftraggeber gegenüber verpflichtet, vom Auftraggeber zur Leistungserbringung überlassene Hard- und/oder Software und/oder deren Komponenten, Unterlagen, Pläne, Gegenstände oder Daten daraufhin zu überprüfen, ob insoweit dingliche oder andere Rechte Dritter - auch urheberrechtlicher Art - bestehen, die im Rahmen der Leistungserbringung zu beachten wären. Es ist daher Pflicht des Auftraggebers, sich die gegebenenfalls zur Bearbeitung, Veränderung oder Nutzung solcher Hard- und Software oder ihrer Komponenten, solcher Unterlagen, Pläne, Gegenstände oder Daten - in einschlägigen Fällen auch zur Veröffentlichung - erforderlichen Genehmigungen der Rechtsinhaber zu verschaffen. Dies zu versäumen kann zu der in Punkt 13. c) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarten Freistellungspflicht führen.

7. Abnahme, Protokollierung des Installationszustandes, und **Einwilligung zur Datenspeicherung**

Der Auftraggeber ist, wenn nichts anderes vereinbart ist, gehalten, bei Testläufen, bei der vorgesehenen Ersteinweisung und beim Abnahmetest persönlich anwesend oder im Verhinderungsfalle durch eine verantwortliche Person vertreten zu sein.

Die Abnahmeverhandlung über die von der Auftragnehmerin erbrachten Leistungen erfolgt in der Regel am Leistungsort und ihr Ergebnis wird schriftlich festgehalten. Unwesentliche Abweichungen der Ausführung vom vertraglich vereinbarten Leistungsbild und unwesentliche Mängel bleiben zunächst außer Betracht und berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Dies berührt nicht die Pflicht der Auftragnehmerin, gegebenenfalls auch für solche Mängel wie nachstehend geregelt einzustehen.

Findet eine persönliche Abnahme unter gleichzeitiger Beteiligung der Vertragsparteien bzw. ihrer Vertreter nicht statt, wird die Auftragnehmerin dem Auftraggeber die Fertigstellung ihrer Leistungen in Textform anzeigen und ihm eine Frist von 10 Tagen zur Abnahme setzen. Erklärt sich der Auftraggeber nicht innerhalb dieser Frist, steht dies der Abnahme gleich.

Der Auftraggeber willigt darin ein, dass die Auftragnehmerin die Installationsdaten zum Zeitpunkt der Abnahme zwecks Dokumentation des Leistungsergebnisses und als Grundlage für später eventuell mit seiner Mitwirkung erforderlich werdende Änderungen oder Weiterentwicklungen protokolliert und auf eigenen Datenträgern speichert, auch soweit diese Installationsdaten im Einzelfall einen auf die persönlichen oder sachlichen Verhältnisse des Auftraggebersweisenden Bezug haben sollten.

Die Auftragnehmerin verpflichtet sich unbefristet, diese Daten außer an ihre Erfüllungsgehilfen für den vorliegenden Vertrag nicht an Dritte weiterzugeben. Ihre Erfüllungsgehilfen

8. Zahlung, Abschlagszahlung

Für die Wahrung von Zahlungsfristen ist der Eingang des Betrages auf einem der auf der Rechnung ausgewiesenen Bankkonten der Auftragnehmerin maßgeblich.

Die Auftragnehmerin behält sich vor, in sich abgeschlossene, für den Auftraggeber werthaltige und als solche abnahmefähige Teil - Leistungen gesondert als Abschlagszahlungen zu fakturieren.

9. Fälligkeit und Zahlungsverzug

Die der Auftragnehmerin zustehende Vergütung oder Teilvergütung ist, sofern bereits eine Rechnung oder gleichwertige Zahlungsaufstellung oder eine Abschlagsrechnung (hier künftig: „Rechnung“) vorliegt und überreicht wird, fällig mit der Abnahme beziehungsweise Teilabnahme. In diesem Falle tritt nach Ablauf von zwei Wochen Zahlungsverzug ein, ohne dass es einer Zahlungsaufforderung bedarf.

Liegt bei Abnahme oder Teilabnahme noch keine Rechnung vor, so tritt die Fälligkeit eine Woche nach Zugang der in Textform übermittelten Rechnung ein. Eine gleich datierende, der Schriftform genügende Rechnung wird in diesem Falle sofort nachgereicht. Hinsichtlich der Entgeltforderung der Auftragnehmerin kommt der Auftraggeber in diesem Falle in Verzug, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung leistet. Dies gilt gegenüber einem Auftraggeber, der Verbraucher ist, nur, wenn auf diese Folge in der Rechnung besonders hingewiesen worden ist. Ist der Zeitpunkt des Zugangs der Rechnung unsicher, kommt der Auftraggeber, der nicht Verbraucher ist, spätestens 30 Tage nach Empfang der Leistungen der Auftragnehmerin in Verzug.

Entgelt- und Aufwendungsersatzforderungen der Auftragnehmerin gegenüber Kaufleuten sind ab Eintritt der Fälligkeit mit fünf Prozent jährlich zu verzinsen.

Der Verzugszinssatz für den ausstehenden Betrag beträgt für das Jahr fünf Prozentpunkte über dem Basiszinssatz, für die Entgeltforderung der Auftragnehmerin beträgt er, wenn der Auftraggeber nicht Verbraucher ist, acht Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.

10. Abtretung, Aufrechnung und Zurückbehaltung

Der Auftraggeber darf seine Rechte aus der Geschäftsbeziehung mit der Auftragnehmerin nur mit deren schriftlicher Zustimmung abtreten.

Überträgt der Auftraggeber eine Telekommunikations- oder Datenverarbeitungsanlage, einzelne Komponenten davon oder andere Hardware oder Software, die die Auftragnehmerin im Auftrag des Auftraggebers eingerichtet, instandgesetzt, gewartet, gepflegt oder technisch verändert hat, an einen Dritten, so darf der Auftraggeber diesen insbesondere nicht wegen der damit gegebenenfalls verbundenen gesetzlichen bzw. vertraglichen Gewährleistungsansprüche an die Auftragnehmerin verweisen.

Gegen Forderungen der Auftragnehmerin aus ihrem Vergütungsanspruch oder auf Aufwendungsersatz darf der Auftraggeber gegebenenfalls nur solche Forderungen aufrechnen, die seitens der Auftragnehmerin anerkannt oder gegen sie rechtskräftig festgestellt sind.

Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Auftraggeber nur zu, wenn sein Gegenrecht auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

11. Garantie

Eine über die nachfolgend in Punkt 12. abzuhandelnde Gewährleistung hinausgehende Garantiehaftung der Auftragnehmerin setzt voraus, dass die Beschreibung der von ihr vertraglich zu erbringenden Leistungen und/oder der Beschaffenheit des vertraglich geschuldeten Werkes schriftlich und ausdrücklich als „Garantie“, „Zusicherung“ oder als „garantiert“ bzw. „zugesichert“ bezeichnet ist.

Eine derartige Garantieerklärung schränkt die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers nicht ein. Auch im Rahmen eines Garantieversprechens haftet die Auftragnehmerin nur für solche Mangelfolgeschäden, die eingetreten sind, obschon die Garantiezusage nach ihrem Sinn und Zweck den Auftraggeber bestimmungsgemäß gerade vor den damit konkret verbundenen Nachteilen schützen sollte.

Sie haftet auch aus der Garantie jedoch nicht für andere, untypische und so nicht vorhersehbare Schäden. Unberührt bleibt die Haftung der Auftragnehmerin für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, sofern solche Schäden die Folge einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der Auftragnehmerin oder ihres gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen sind. Ebenso bleibt unberührt eine Haftung der Auftragnehmerin nach dem Produkthaftungsgesetz.

12. Gewährleistung und Gewährleistungshaftung der Auftragnehmerin

a) Verfahren bei Gewährleistung

Die Auftragnehmerin bietet vorbehaltlich nachstehender Einschränkungen bei Mängeln ihrer Leistungen nach eigener Wahl Gewähr zunächst nur durch Nachbesserung oder Neuherstellung (Nacherfüllung).

Sollte die Auftragnehmerin die Nacherfüllung, insbesondere wegen unverhältnismäßiger Kosten oder anderweitiger Unzumutbarkeit, ernsthaft und endgültig verweigern oder sollte die Nacherfüllung scheitern, kann der Auftraggeber nach seiner Wahl nur die Herabsetzung der Vergütung (Minderung) geltend machen oder vom Vertrag zurücktreten und in letzterem Falle statt der Leistung Schadensersatz im Rahmen der nachstehenden Haftungsbeschränkungen verlangen. Bei einer nur geringfügigen Vertragswidrigkeit, insbesondere bei nur geringfügigen Mängeln, oder wenn die Auftragnehmerin die in einem Mangel liegende Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat, steht dem Auftraggeber das Rücktrittsrecht nicht zu. Als gescheitert gilt die Nacherfüllung erst, nachdem der dritte Versuch einer Mängelbeseitigung oder Neuherstellung seitens der Auftragnehmerin erfolglos geblieben ist.

Ohne vorherige Zustimmung der Auftragnehmerin ist der Auftraggeber bei bestehendem Vertrag insbesondere nicht berechtigt, einen in der Leistung der Auftragnehmerin liegenden Mangel selbst zu beseitigen oder selbst beseitigen zu lassen und den Ersatz der dafür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.

Sollte im Einzelfall die Auftragnehmerin nicht binnen einer Stunde nach Eintritt einer Funktionsstörung für eine Mängelanzeige erreichbar sein oder bleibt nach erfolgter Mängelanzeige innerhalb der nachstehend vereinbarten Reaktionszeit eine Eingangsbestätigung der Auftragnehmerin aus, ist der Auftraggeber verpflichtet sich an

1. ..., Anschrift, Telefon (fest und mobil), e-mail Adresse, oder
2. ..., Anschrift, Telefon (fest und mobil), e-mail Adresse,

zu wenden. Diese sind ermächtigt, an Stelle der Auftragnehmerin in die Nacherfüllung einzutreten und erforderlichenfalls im Namen der Auftragnehmerin dem Auftraggeber auch die Zustimmung zu erteilen, einen in der Leistung der Auftragnehmerin liegenden Mangel selbst zu beseitigen oder beseitigen zu lassen.

Die mit der Auftragnehmerin vereinbarten Mitwirkungspflichten gelten auch im Verhältnis zu diesen Firmen bzw. Personen.

b) Reaktions- und Antrittszeit

Innerhalb der Gewährleistungsfrist und bei Wartungs- und Pflegeleistungen, die der Auftragnehmerin vertraglich regelmäßig obliegen, wird die Auftragnehmerin, wenn nichts anderes vereinbart ist, auf eine bis 12:00 Uhr eines Werktages (Montag bis Freitag) bei ihr eingehende Fehler- oder Störungsmeldung des Auftraggebers spätestens bis 18:00 Uhr desselben Tages durch eine fernmündliche oder in anderer elektronischer Form erfolgende Rückmeldung (Eingangsbestätigung) reagieren und einen der drei folgenden Werktage als Termin zur Störungsbehebung anbieten, wenn die Fehler- oder Störungsmeldung nicht unmittelbar persönlich entgegengenommen und ein Abhilfetermin nicht sofort vereinbart oder die Störung nicht kurzfristiger im Wege der Ferndiagnose und Fernwartung behoben werden kann. Diese Frist wird vom Ende des Tages, an dem die Störungsmeldung eingeht, berechnet. Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage zählen bei der Fristberechnung nicht mit. Ungeachtet dessen ist die Auftragnehmerin stets bemüht, im Störungsfalle unverzüglich einen Zustand herzustellen, der nachteilige Auswirkungen der gemeldeten Störung beim Auftraggeber beendet oder gering hält.

c) Umfang der Gewährleistung, Gewährleistungseinschränkungen und -ausschlüsse, bei auftraggeberseitiger Kenntnis eines Mangels, bei Fremdeinflüssen, bei vertragswidrig unterbliebener Dokumentation von Zugriffen, bei versäumter Datensicherung und bei Datenrettungsversuchen, Freistellung in Ansehung möglicher Rechte Dritter

- aa) Handelt es sich um anfänglich offensichtliche Mängel des Leistungsergebnisses und/oder sogleich (z. B. anlässlich der Ersteinweisung oder bei einem Testlauf zur Abnahme) für den Auftraggeber erkennbare Funktionsstörungen oder sind Mängel dem Auftraggeber anderweit bekannt, so haftet die Auftragnehmerin dafür nur, wenn diese in der Abnahme schriftlich vorbehalten sind.
- bb) Hat die Auftragnehmerin für die Beschaffung der vom Auftraggeber beizustellenden Hard- und Software, von Komponenten, Zubehör oder Betriebsmitteln eine Empfehlung ausgesprochen, so haftet sie vor dem Hintergrund des Standes der Technik und des Marktes nur für deren grundsätzliche Eignung für das Vertragsziel, nicht jedoch für die Mängelfreiheit des Einzelexemplars.
- cc) Ist der Auftraggeber seiner Pflicht zur Dokumentation des Zeitpunkts und des Zwecks der Ausübung seiner Administrator-Rechte nicht nachgekommen, so obliegt ihm im Zweifel uneingeschränkt der Nachweis, dass ein geltend gemachter Mangel auf eine Fehlleistung der Auftragnehmerin oder auf einen Umstand zurückzuführen ist, für den die Auftragnehmerin im Rahmen ihrer Gewährleistungshaftung oder aus einem anderen Rechtsgrund einzustehen hätte, vgl. oben Punkt 6. b) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- dd) Ergibt die technische Überprüfung, dass ein geltend gemachter Mangel auf Missbrauch, falschen Gebrauch, falsche Anwendung oder Nutzung eines von der Auftragnehmerin errichteten, eingerichteten oder technisch veränderten Netzwerks, einer vergleichbaren Anlage, von Hardware und/oder Komponenten und/oder darauf installierten Softwareprodukten auf eine von der Auftragnehmerin nicht autorisierte technische Änderung, auf ungeeignete Umgebungs- und Betriebsbedingungen (einschließlich extremer Temperaturen und extremer Feuchtigkeit), auf außergewöhnliche physikalische Belastungen (beispielsweise mechanische Erschütterungen, Beaufschlagung mit Vibrationen, Interferenzen, Schwankungen oder Spannungsspitzen der Stromversorgung, Blitzschlag, statische Elektrizität, Brand) oder andere äußere Einflüsse zurückzuführen ist, deren Auftreten nach dem Vertragszweck nicht zu erwarten war, entfällt jegliche Gewährleistung der Auftragnehmerin. Die Auftragnehmerin ist in diesem Falle berechtigt, dem Auftraggeber den Prüfungsaufwand in Rechnung zu stellen.

- ee) Die Gewährleistung entfällt auch, wenn Funktionsstörungen auf den Einfluss von Computerviren oder von anderer Schadsoftware zurückgehen, auch wenn gegebenenfalls ein von der Auftragnehmerin installierter oder empfohlener Schutz gegen solche Gefahren aktiviert und aktualisiert war. Die Auftragnehmerin ist in diesem Falle berechtigt, dem Auftraggeber den Prüfungsaufwand in Rechnung zu stellen.

Der Auftraggeber wird in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen, dass auch Originaldatenträger der Softwarehersteller von Computerviren oder Schadsoftware befallen sein können und dass es nach dem aktuellen Stand der Technik nicht möglich ist, alle Varianten solcher Viren zu erkennen und zu bekämpfen. Die Auftragnehmerin ist nicht verpflichtet, vom Auftraggeber beigestellte Software auf Virenbefall zu untersuchen. Der Auftraggeber stellt die Auftragnehmerin von jeder Haftung für Schäden frei, die durch eine Infektion dieser Software verursacht wurden.

- ff) Die Gewährleistung entfällt schließlich, wenn sich herausstellt, dass Funktionsstörungen oder Schäden auf die Verwendung von Betriebsmitteln zurückzuführen sind, die vom Hersteller des betroffenen Geräts nicht freigegeben sind. Die Auftragnehmerin ist in diesem Falle berechtigt, dem Auftraggeber den Prüfungsaufwand in Rechnung zu stellen.
- gg) Im Falle des Datenverlustes durch technisches Versagen ist die Haftung der Auftragnehmerin auch während der Gewährleistungsfrist soweit gesetzlich zulässig bei Vorliegen von intakten Sicherungskopien auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt. Kann der Auftraggeber keine zur Wiederherstellung der Daten in diesem Sinne geeignete Sicherungskopien beibringen, so ist eine Haftung der Auftraggeberin für den Datenverlust selbst und für seine Folgen ausgeschlossen.
- hh) Sollte es im Rahmen der zwecks Ferndiagnose und Fernwartung erforderlichen Datenübertragung über das Internet zur Kompromittierung von Daten durch Unbefugte kommen, kann die Auftragnehmerin dafür nicht einstehen, vgl. Punkt 5. f) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

d) Verjährung der Gewährleistungsansprüche

Mängelansprüche des Auftraggebers verjähren außer bei einem Werk, dessen Erfolg in der Erbringung von Planungs- oder Überwachungsleistungen für ein Bauwerk besteht, in einem Jahr.

13. Allgemeine Haftung der Auftragnehmerin auf Schadensersatz

- a) Die nachstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten auch für deliktische Ansprüche, soweit diese mit vertraglichen Ansprüchen konkurrieren.
- b) Die Haftung der Auftragnehmerin für Schäden gleich welcher Art - insbesondere jedoch für den Verlust oder die Beschädigung von Daten oder deren Folgen bei der Arbeit an Netzwerken oder ähnlichen Anlagen und deren Komponenten, bei der Pflege, Wartung, Reparatur oder technischen Veränderung von Hardwareprodukten oder darauf vorhandener Software oder bei der Datensicherung bzw. Datenrettung - ist ausgeschlossen mit Ausnahme der bestehenbleibenden Eintrittspflicht der Auftragnehmerin
 - aa) nach dem Produkthaftungsgesetz
und außerdem
 - bb) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der Auftragnehmerin oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der Auftragnehmerin beruhen,
 - cc) für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der Auftragnehmerin oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der Auftragnehmerin beruhen,
 - dd) für sonstige Schäden, die auf einer ihr, einem gesetzlichen Vertreter oder ihrem Erfüllungsgehilfen anzulastenden Verletzung wesentlicher Vertragspflichten beruhen. Als wesentlich gelten solche grundlegenden, den Geschäftscharakter bestimmenden Vertragspflichten, deren Verletzung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages gefährden würde und auf deren Einhaltung der Auftraggeber daher regelmäßig vertrauen darf. Kann eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Vertragsverletzung nicht geltend gemacht werden, ist die Haftung der Auftragnehmerin auf den vertragstypischen, für die Auftragnehmerin bei Abschluss des Vertrages oder Begehung der Pflichtwidrigkeit vorhersehbaren Schaden begrenzt. Dies gilt auch unter jenen Umständen, bei deren Vorliegen der Auftraggeber statt der Leistung Schadensersatz verlangen kann.

Der Ausschluss oder die Beschränkung der Haftung der Auftragnehmerin gilt gleichermaßen für eine eventuelle persönliche Haftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

- c) Sollten Dritte, denen in unverschuldeter Unkenntnis der Auftragnehmerin dingliche oder andere Rechte - auch solche urheberrechtlicher Art - an der Auftragnehmerin überlassener Hard- und/oder Software, an Urkunden, Plänen, Gegenständen, oder an Daten zustehen, die Auftragnehmerin wegen Eingriffen in ihre derartigen Rechte in Anspruch nehmen, so stellt der Auftraggeber die Auftragnehmerin von einer Haftung ihrerseits diesen Dritten gegenüber frei in der Weise, dass er ihr die Kosten und Auslagen ersetzt, die ihr aus einer von ihr dem Auftraggeber gegenüber nicht zu vertretenden Verletzung solcher Rechte entstehen, vgl. Punkt 6. c) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

14. Diskretion und Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig, alle ihnen in Ausführung des Auftrags bekannt gewordenen Dateninhalte, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der anderen Seite unbefristet geheim zu halten und diese nicht in irgendeiner Weise zu nutzen oder verwerten zu lassen. Unterlagen, Zeichnungen und andere Informationen, die der andere Teil im Rahmen des Auftrags und seiner Abwicklung erhält, darf dieser nur im Rahmen des jeweiligen Vertragszwecks nutzen.

Dies gilt auch für beim Auftraggeber verwaltete Daten, die zum Zwecke der Vertragserfüllung bei der Auftraggeberin vorübergehend - längstens bis zur Erledigung des Auftrags - zwischengespeichert oder gesichert werden müssen.

Die Auftragnehmerin hat ihre Erfüllungsgehilfen in entsprechendem Umfang zur Diskretion verpflichtet.

15. Gerichtsstand

Für alle Streitigkeiten aus dem und im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Erfüllung wird, sofern der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, vorbehaltlich eines abweichenden ausschließlichen Gerichtsstandes die Zuständigkeit des Amtsgerichts Remscheid vereinbart oder - wenn dieses sachlich unzuständig sein sollte - die Zuständigkeit des für Remscheid sachlich zuständigen Gerichts.

Die Auftragnehmerin behält sich vor, eine ihrerseits zu erhebende Klage statt dessen an dem für den Sitz des Auftraggebers örtlich zuständigen Gericht anzubringen, welches auch in allen Fällen gesetzlich zuständig ist, in denen der Auftraggeber nicht zu dem vorgenannten Personenkreis zählt.

Die vorstehend getroffene Gerichtsstandsvereinbarung gilt ohne Rücksicht auf die rechtliche Eigenschaft des Auftraggebers auch für den Fall, dass der Auftraggeber seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort aus dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland verlegt oder dass sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klage nicht bekannt ist.

(Stand: 01. Februar 2012)