

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für EDV-Lieferungen und Dienstleistungen der CROSSSOFT. GmbH



## § 1 Allgemeine Bedingungen

### **Allgemeines**

Alle Vertragsabschlüsse beruhen, sofern nicht anderes ausdrücklich vereinbart ist, auf den nachstehenden Bedingungen. Sie werden vom Auftraggeber mit der Auftragserteilung, spätestens aber mit der Annahme der ersten Lieferung anerkannt und gelten für die gesamte Dauer der Geschäftsbeziehung.

Für Verträge, die Software einschließen, für Miet-, Leasing-, Wartungs- und Reparaturverträge gelten grundsätzlich zusätzliche Vereinbarungen.

Geschäftsbedingungen des Auftraggebers verpflichten CROSSSOFT. GmbH nur, wenn sie ausdrücklich schriftlich anerkannt werden. Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen sind nur bei schriftlicher Bestätigung durch CROSSSOFT. GmbH wirksam.

### **Angebot und Vertragsabschluss**

Der Vertrag gilt erst dann als geschlossen, wenn eine schriftliche Bestätigung oder die Lieferung durch CROSSSOFT. GmbH erfolgt.

Änderungen, Ergänzungen und Nebenabreden sowie die Zusicherung von Eigenschaften bedürfen ebenfalls der schriftlichen Bestätigung durch CROSSSOFT. GmbH.

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Rechte aus diesem Vertrag ohne Zustimmung von CROSSSOFT. GmbH Dritten zu übertragen.

Die beim Kauf und in der Auftragsbestätigung fixierte Absicht, die bestellte Ware durch eine Leasing-Gesellschaft finanzieren zu lassen, hat auf den Zahlungsanspruch gegen den Auftraggeber keinen Einfluss. Der Auftraggeber kann wegen Ablehnung einer Leasing-Finanzierung nicht vom Kauf zurücktreten.

Offensichtliche Irrtümer bei Angebot, Auftragsbestätigung oder Rechnungserteilung berechtigen CROSSSOFT. GmbH zur Anfechtung oder zum Rücktritt vom Vertrag.

### **Preise und Zahlungsbedingungen**

Die Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Entgeltminderungen ergeben sich aus unseren aktuellen Rahmen- und Konditionsvereinbarungen.

Zahlungen sind in der auf den Rechnungen angegebenen Weise, Höhe und Frist zu leisten.

### **Lieferung und Gefahrenübergang**

Vereinbarte Lieferfristen sind freibleibend und abhängig vom Vorbehalt richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung. Liefer- und Leistungsverzögerungen, die außerhalb des Verantwortungsbereichs CROSSSOFT. GmbHs liegen, verlängern die Lieferfrist um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit.

Die Lieferfrist beginnt bei Datenverarbeitungsanlagen mit der endgültigen Festlegung der Programme.

Mit der Übergabe der Ware an den Auftraggeber geht die Gefahr des zufälligen Unterganges auf diesen über. Verzögert sich die Übergabe auf Grund von Umständen, die CROSSSOFT. GmbH nicht zu vertreten hat, geht die Gefahr mit der Mitteilung der Versandbereitschaft auf den Auftraggeber über.

### **Annahmeverzug**

Nimmt der Auftraggeber die Ware nicht an, so ist CROSSSOFT. GmbH berechtigt, ohne besonderen Nachweis 25 % der Vertragssumme als Entschädigung zu fordern, wenn nicht der Auftraggeber nachweist, dass bei CROSSSOFT. GmbH ein geringerer Schaden entstanden ist. CROSSSOFT. GmbH behält sich vor, einen höheren tatsächlichen Schaden geltend zu machen.

### **Zahlungsverzug und Vermögensverschlechterung**

Erfolgt die Zahlung nicht vereinbarungsgemäß, so ist CROSSSOFT. GmbH – unbeschadet seiner sonstigen vertraglichen und gesetzlichen Rechte – berechtigt, Jahreszinsen in einer Mindesthöhe von 5 % über dem jeweiligen Basiszinssatz zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer bzw. von 8 % über dem jeweiligen Basiszinssatz zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer, wenn der Auftraggeber kein Verbraucher ist, zu berechnen. Das Recht zur Geltendmachung eines weiteren Zinsschadens durch CROSSSOFT. GmbH bleibt hiervon unberührt.

Entstehen nach Vertragsschluss begründete Bedenken gegenüber der Zahlungsfähigkeit oder -bereitschaft des Auftraggebers, so kann CROSSSOFT. GmbH die Vorauszahlung der gesamten Auftragssumme verlangen oder die Leistung verweigern, bis die Zahlung erfolgt oder für sie eine angemessene Sicherheitsleistung gestellt worden ist.

Bei Zahlungsverzug oder erheblich verschlechterten Vermögensverhältnissen des Auftraggebers, die eine ordnungsgemäße Erfüllung der aus dem Geschäftsverkehr entstandenen Verpflichtungen nicht erwarten lassen, kann CROSSSOFT. GmbH die sofortige Zahlung aller noch offenen – auch der noch nicht fälligen – Rechnungen einschließlich laufender Wechsel und gestundeter Beträge verlangen oder entsprechende Sicherheiten fordern.

Kommt der Auftraggeber dieser Forderung nicht nach, so kann CROSSSOFT. GmbH nach eigener Wahl vom Vertrag bzw. den Verträgen zurücktreten oder Schadensersatz verlangen. Eine Aufrechnung seitens des Auftraggebers ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Auftraggeber nur im Zusammenhang mit Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

### **Eigentumsvorbehalt**

Die gelieferte Ware bleibt Eigentum von CROSSSOFT. GmbH bis zur vollständigen Begleichung aller Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Auftraggeber.

Wird die unter Vorbehalt gelieferte Ware mit anderen, nicht dem Auftraggeber gehörenden Gütern vermischt oder verarbeitet, so erwirbt CROSSSOFT. GmbH ein Miteigentum an der neuen Sache in Höhe des Anteils der Lieferung durch CROSSSOFT. GmbH im Verhältnis zu den Lieferanteilen Dritter.

Bei Zahlungsverzug ist CROSSSOFT. GmbH berechtigt – nach Inverzugsetzung – die Herausgabe der gelieferten Waren zu verlangen. Die Zurücknahme bzw. Pfändung der Vorbehaltsware durch CROSSSOFT. GmbH bedeutet keinen Rücktritt vom Vertrag.

Verpfändung oder Sicherungsübereignung der Ware ist ohne ausdrückliche Zustimmung von CROSSSOFT. GmbH nicht gestattet.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die unter Eigentumsvorbehalt gelieferte Ware auf seine Kosten gegen Feuer, Einbruch, Diebstahl und sonstige Risiken zu versichern. Diese Verpflichtung gilt auch bei Finanzierungsgeschäften. Die Rechte aus diesen Versicherungen sind an CROSSSOFT. GmbH für die Dauer des Eigentumsvorbehalts abgetreten.

Der Auftraggeber haftet – auch ohne eigenes Verschulden – für den Verlust und für alle Schäden an der Ware bis zu deren vollen Bezahlung an CROSSSOFT. GmbH. Bei Beschädigung, Zerstörung, Pfändung oder sonstigen Eingriffen Dritter gegenüber der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Ware hat der Auftraggeber dieses CROSSSOFT. GmbH unverzüglich per Einschreiben unter Angabe von Namen und Anschrift des Dritten mitzuteilen, sowie den Dritten auf die Eigentumsrechte seitens CROSSSOFT. GmbH hinzuweisen. Sämtliche infolge der Eingriffe entstehenden gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten hat der Auftraggeber zu zahlen. Ist die Ware in den Besitz eines Dritten gelangt, so ist CROSSSOFT. GmbH berechtigt, die Herausgabe der Ware zu verlangen.

Die vorstehenden Regelungen gelten ebenso für Waren, die zur Miete oder zur Erprobung beim Auftraggeber stehen.

### **Mängel der Lieferung**

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Ware nach Anlieferung unverzüglich auf Beschädigungen oder Mängel zu prüfen. Beanstandungen müssen innerhalb von acht Tagen durch schriftliche Anzeige bei CROSSSOFT. GmbH eingegangen sein. Verborgene Mängel sind unverzüglich nach ihrer Feststellung zu rügen. Im Falle einer verspäteten Mitteilung gilt die Lieferung als genehmigt.

### **Gewährleistung**

Die Gewährleistung richtet sich grundsätzlich nach den gesetzlichen Vorschriften. Beschädigungen oder Störungen, die durch äußere Einwirkungen, übermäßige oder unsachgemäße Handhabung, ungenügende Instandhaltung, Verwendung falschen Zubehörs, Störungen oder Unregelmäßigkeiten in der Stromversorgung oder während des Transportes sowie durch natürlichen Verschleiß entstehen, fallen nicht unter die Gewährleistungspflicht.

Abweichungen in der Beschaffenheit der Ware können vom Auftraggeber nicht beanstandet werden, sofern sie handelsüblich und für den vorgesehenen Gebrauch nicht erheblich oder vom Hersteller für zulässig erklärt worden sind.

Soweit Genehmigungen oder Zulassungen für den Betrieb der Ware notwendig sind, ist der Auftraggeber für deren Beibringung verantwortlich.

Beim Verkauf gebrauchter Waren beträgt die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche ein Jahr. Ist der Auftraggeber ein Unternehmer oder eine einem Unternehmer gleichgestellte Person beträgt die Gewährleistungsfrist auch für neue Waren und Dienstleistungen ein Jahr.

### **Haftung**

Die Haftung von CROSSSOFT. GmbH für Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Pflichtverletzung durch CROSSSOFT. GmbH oder einer leicht fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von CROSSSOFT. GmbH beruhen, ist ausgeschlossen. Dies gilt auch für Schadensersatzansprüche wegen Folgeschäden, mittelbaren Schäden und entgangenem Gewinn, nicht jedoch für die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung durch CROSSSOFT. GmbH oder einer solchen eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von CROSSSOFT. GmbH beruhen.

### **Installationshinweise**

Der Auftraggeber hat vor Installation der Ware den Aufstellungsort, die Stromversorgung sowie die sonstigen Umgebungsbedingungen nach den Vorschriften des Herstellers auf eigene Kosten so einzurichten, dass ein einwandfreier Betrieb gewährleistet ist.

Folgende Umgebungsbedingungen müssen gewährleistet sein:

- Raumtemperatur zwischen 18 – 25 Grad Celsius
- Luftfeuchtigkeit zwischen 40 – 65%
- direkte Sonneneinstrahlung auf die Systemkomponenten muss vermieden werden
- staubverursachende Geräte sind aus dem Raum der Zentraleinheit zu entfernen
- ausreichende Luftzirkulation, um ein starkes Aufheizen der Zentraleinheit zu vermeiden - erschütterungsfreier Platz
- Fußbodenbelag mit antistatischem Verhalten (ggf. antistatische Matte).
- Folgende elektrische Anschlussbedingungen müssen gewährleistet sein:
  - Zentraleinheit und Bildschirm sowie sonstige Komponenten müssen über einen eigenen Stromkreis getrennt von anderen Stromverbrauchern versorgt werden
  - bei zu erwartenden Netzstörungen (z.B. zeitweiser Netzausfall bzw. Unter- oder Überspannung von mehr als 10 %, hausinternen Störungsquellen, wie elektrische Türen, einer im Haus befindlichen Röntgenanlage, Kühlschränke am selben Stromkreis) ist je nach Störungsart ein Spannungsconstanthalter vorzuschalten.
  - Datenleitungen müssen abgeschirmt und getrennt von elektrischen Leitungen verlegt werden.
- Die Systeme arbeiten nur dann störungsfrei, wenn diese Bedingungen erfüllt sind. Zur Installation gelten die aktuellen Installationsanweisungen.

Die Betriebsbereitschaft des installierten Liefergegenstandes wird durch eine erfolgreiche Funktionsprüfung mit dem von uns ausgearbeiteten Testverfahren nachgewiesen und vom Käufer durch Gegenzeichnung des Abnahmescheins anerkannt. Unterzeichnet der Käufer den Abnahmeschein trotz erfolgreicher Funktionsprüfung nicht, gilt die Betriebsbereitschaft gleichwohl mit dem Datum der Funktionsprüfung als anerkannt, wenn der Käufer sich, obwohl wir ihm unter Hinweis auf die Folgen des Fristablaufs eine Nachfrist von mindestens zwei Wochen gesetzt haben, auch innerhalb der Nachfrist nicht erklärt.

Kann die von uns geschuldete Installation aus Gründen, die der Käufer zu vertreten hat, nach erfolgter Lieferung nicht durchgeführt werden, gilt die Betriebsbereitschaft mit Zeitpunkt der Lieferung anerkannt, wenn der Käufer, obwohl wir ihm unter Hinweis auf die Folgen des Fristablaufes eine Frist von 30 Tagen gesetzt haben, innerhalb dieser Frist die Installation nicht ermöglicht.

Wir übernehmen keine Verpflichtung, den Liefergegenstand an Geräte des Käufers von anderen Herstellern anzuschließen.

### **Datenschutz**

Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass personenbezogene Daten, die CROSSSOFT. GmbH im Rahmen der Geschäftsbeziehung zugehen, nach § 28 BDSG gespeichert und für die Bearbeitung des Auftrags nach Bedarf manuell oder automatisiert verarbeitet werden.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer Daten ist Artikel 9 Absatz 2 lit. h) DSGVO in Verbindung mit Paragraph 22 Absatz 1 Nr. 1 lit. b) Bundesdatenschutzgesetz. Sollten Sie Fragen haben, können Sie sich gern an uns wenden.

Wir übermitteln Ihre personenbezogenen Daten nur dann an Dritte, wenn dies gesetzlich erlaubt ist oder Sie eingewilligt haben.

Wir bewahren Ihre personenbezogenen Daten nur solange auf, wie dies für die Durchführung des Mandatsverhältnisses erforderlich ist. Aufgrund rechtlicher Vorgaben sind wir dazu verpflichtet, diese Daten mindestens 10 Jahre nach Abschluss des Mandats aufzubewahren.

Sie haben das Recht, über die Sie betreffenden personenbezogenen Daten Auskunft zu erhalten. Auch können Sie die Berichtigung unrichtiger Daten verlangen. Darüber hinaus steht Ihnen unter bestimmten Voraussetzungen das Recht auf Löschung von Daten, das Recht auf Einschränkung der Datenverarbeitung sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit zu.

Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt auf Basis von gesetzlichen Regelungen. Nur in Ausnahmefällen benötigen wir Ihr Einverständnis. In diesen Fällen haben Sie das Recht, die Einwilligung für die zukünftige Verarbeitung zu widerrufen. Sie haben ferner das Recht, sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde für den Datenschutz zu beschweren, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt.

Die Anschrift der für uns zuständigen Aufsichtsbehörde lautet:

Unabhängige Landeszentrum für Datenschutz, Holstenstraße 98, 24103 Kiel

### **Schriftform**

Der Vertrag und seine Änderungen bedürfen der Schriftform.

### **Gerichtsstand, Erfüllungsort, anwendbares Recht**

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Ausschließlicher Gerichtsstand und Erfüllungsort für alle Streitigkeiten zwischen CROSSSOFT. GmbH und dem Auftraggeber ist Kiel, sofern der Auftraggeber Kaufmann oder einem solchen gleichgestellt ist.

### **Salvatorische Klausel**

Falls einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein sollten oder dieser Vertrag Lücken enthält, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An Stelle der unwirksamen Bestimmung gilt diejenige wirksame Bestimmung als vereinbart, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung entspricht. Im Falle von Lücken gilt diejenige Bestimmung als vereinbart, die dem entspricht, was nach Sinn und Zweck dieses Vertrages vernünftigerweise vereinbart worden wäre, hätte man die Angelegenheit von vornherein bedacht.

## § 2. Ergänzende Bedingungen für EDV-Anlagen

### **Lieferung von EDV-Anlagen und Standardprogrammen**

Die Eigenschaften der EDV-Anlage (Hardware einschließlich Netzwerkkomponenten) und der Programme ergeben sich aus deren Dokumentation (z.B. Technische Datenblätter, Bedienungsanleitung für die EDV-Anlage, Onlinehilfe auf CD oder Diskette für die Programme). Ein Satz Dokumentation wird ausschließlich in digitaler Form kostenlos geliefert und zwar in dem Umfang wie vom Vorlieferanten zur Verfügung gestellt oder durch Verweis, wo sie im Internet heruntergeladen werden kann.

Das Nutzungsrecht an der Software wird erst nach vollständiger Bezahlung übertragen.

CROSSSOFT. GmbH räumt dem Auftraggeber das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die vereinbarten Programme auf der vereinbarten EDV-Anlage für eigene Zwecke einzusetzen. Der Auftraggeber kann die EDV-Anlage durch eine andere von ihm genutzte ersetzen, wenn der Einsatz der Programme auf deren Typ seitens CROSSSOFT. GmbH freigegeben ist. Er hat CROSSSOFT. GmbH darüber unverzüglich zu informieren. Ist für die Nutzung der Programme auf der neuen/erweiterten EDV-Anlage von CROSSSOFT. GmbH eine höhere Überlassungsvergütung vorgesehen, hat der Auftraggeber die Differenz zwischen der nunmehr gültigen Überlassungsvergütung und der bereits gezahlten nachzuzahlen. Ist eine andere systemtechnische Variante dafür erforderlich, wird CROSSSOFT. GmbH sie, sofern verfügbar, liefern. Dafür kann ein Aufpreis anfallen.

Die Programme gelten als geliefert, wenn sie auf Datenträger zur Verfügung gestellt bzw. auf dem Server installiert wurden. Nach § 377 HGB sind Standardsoftware-Programme unverzüglich zu untersuchen. Mit der Öffnung originalverpackter Lizenzprodukte gelten die Bedingungen der jeweiligen Hersteller als angenommen. Verzichtet der Auftraggeber auf die Installation durch CROSSSOFT. GmbH (z.B. Software, Peripherie, Kommunikationsprodukte), gilt die Leistung als erbracht, wenn die Lieferung erfolgt ist.

Auch wenn CROSSSOFT. GmbH die Installation der EDV-Anlage übernimmt, bleibt es Sache des Auftraggebers, die erforderliche Elektroinstallation sowie die hausinterne Verkabelung zu schaffen. Er wird dies rechtzeitig vor Lieferung tun.

CROSSSOFT. GmbH ist berechtigt, die Leistungen durch Subunternehmer vornehmen zu lassen.

### **Ergänzende Bestimmungen zur Lieferung und Gefahrenübergang sowie zum Annahme- und Zahlungsverzug**

Verzögert sich die Lieferung oder Installation auf Veranlassung des Auftraggebers, so geht die Gefahr des zufälligen Unterganges vom Tage der Versandbereitschaft an für die Zeit der Verzögerung auf den Auftraggeber über. Sofern der Auftraggeber CROSSSOFT. GmbH einen entsprechenden Auftrag erteilt hat, wird CROSSSOFT. GmbH die vom Auftraggeber verlangten Versicherungen abschließen.

Die Pflicht zur Zahlung des Kaufpreises zum vorgesehenen Liefer- oder Installationstermin bleibt unberührt.

Erhöht sich für CROSSSOFT. GmbH der Aufwand zur Leistungserbringung und liegt die Ursache im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, kann CROSSSOFT. GmbH auch eine Vergütung des Mehraufwandes verlangen.

### **Ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung**

CROSSSOFT. GmbH hat Fehler in angemessener Frist zu beseitigen. CROSSSOFT. GmbH wird bei Fehlern, die den Einsatz eines Programms schwerwiegend beeinträchtigen, bei Bedarf eine Umgehungslösung vor der endgültigen Korrektur zur Verfügung stellen. CROSSSOFT. GmbH braucht andere Fehler erst mit der Lieferung einer neuen Version bereit zu stellen. CROSSSOFT. GmbH wird Korrekturmaßnahmen an Programmen schriftlich, geeignetenfalls in maschinenlesbarer Form mitteilen. Der Auftraggeber wird diese auf seine Anlage übernehmen.

Bei Programmen eines Vorlieferanten wird die für die Fehlerbeseitigung benötigte Zeit von dessen Organisation (geordnete Versorgung mit Korrekturen, die evtl. weltweit parallel durchgeführt werden muss) abhängen.

Der Auftraggeber kann eine angemessene Frist für die Beseitigung von Fehlern setzen. Verstreicht sie nutzlos oder schlägt die Fehlerbeseitigung aus einem anderen Grunde endgültig fehl, kann der Auftraggeber unter den gesetzlichen Voraussetzungen Herabsetzung der Vergütung oder, wenn die Nutzungseinschränkung im Hinblick auf die Gesamtleistung für den Auftraggeber unzumutbar ist, Rückgängigmachung des Vertrages verlangen.

Die Gewährleistung erlischt für solche Teile des gelieferten Gegenstandes, z.B. EDV-Anlage oder Programme, die der Auftraggeber ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Auftraggeber im Zusammenhang mit der Fehlermeldung nachweist, dass der Eingriff für den Fehler nicht ursächlich ist.

CROSSSOFT. GmbH kann die Vergütung ihres Aufwandes verlangen, soweit sie auf Grund einer Fehlermeldung tätig geworden ist, ohne dass der Auftraggeber einen Fehler nachweisen konnte. Dasselbe gilt, wenn sich herausstellt, dass die Ursache nicht bei einem Garantieteil oder einem durch Servicevertrag abgedeckten Teil liegt. Voraussetzung für den Anspruch auf Fehlerbeseitigung ist, dass der Fehler reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann.

CROSSSOFT. GmbH leistet keine Gewähr dafür, dass die Standardsoftware den betrieblichen Besonderheiten des Auftraggebers entspricht, sofern nicht etwas anderes schriftlich vereinbart ist. Die Mitarbeiter von CROSSSOFT. GmbH sind zu mündlichen Zusicherungen nicht bevollmächtigt. Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass es technisch unmöglich ist, Softwareprogramme und Leistungen absolut fehlerfrei zu erstellen, dennoch besteht kein Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes. CROSSSOFT. GmbH übernimmt deshalb nur die Gewähr für die technische Brauchbarkeit des von CROSSSOFT. GmbH gelieferten Programms zu dem angegebenen Programmzweck. Auch für die Rechenzeiten einzelner Programmabläufe kann CROSSSOFT. GmbH keine Gewähr übernehmen, weil insoweit die Kapazität der eingesetzten Computer und deren Nutzungsgrad ausschlaggebend sind.

Bei Nutzung von Datenbanken obliegt die Datenbankadministration, die Datensicherung, die Verwaltung der Log-Files und die Entstörung der Datenbank der Verantwortung des Anwenders. Für Datenverluste wird von CROSSSOFT. GmbH keine Gewährleistung/Haftung übernommen.

Bei Implementierung von Software anderer Herkunft, Datenübernahme von Fremddaten und der Konvertierung anwenderbezogener Daten wird für Datenverluste und Funktionalität keine Gewährleistung übernommen.

Eine erweiterte Garantie (Garantieverlängerung) ist möglich durch Abschluss eines kostenpflichtigen Servicevertrages, um die vorübergehende Instandhaltung und die Beseitigung von Störungen, die nicht unter die Garantie für das einzelne Produkt fallen, sicherzustellen.

Treten bei vertragsgemäßer Nutzung Fehler auf, hat der Auftraggeber diese in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Fehlererkennung zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Der Auftraggeber hat CROSSSOFT. GmbH und deren Vorlieferanten im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Fehlern zu unterstützen.

Die Serviceleistungen des Garantieverlängerungs-Vertrages beschränken sich ausschließlich auf die aufgeführten Vertragsprodukte, solange die damit verbundene Neu- bzw. Ersatzteil-Beschaffung über den Hersteller gesichert ist. Systemaufrüstungen, die im Zuge der Ersatzteil-Beschaffung notwendig werden, gehen zu Lasten des Anwenders. Ist die Ersatzteilversorgung in Frage gestellt, sind die Vertragspartner berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 30 Tagen vorzeitig aufzuheben.

Bei vorzeitiger Vertragsbeendigung werden die Servicegebühren von CROSSSOFT. GmbH anteilig erstattet.

CROSSSOFT. GmbH wird an unauffälliger Stelle ein Prüfsiegel an Teilen der Hardware anbringen. Sollte das Siegel von anderen Personen als von CROSSSOFT. GmbH oder deren Erfüllungsgehilfen gebrochen werden, so erlischt die Garantie. Es sei denn, dass der Auftraggeber nachweist, dass der Fehler von CROSSSOFT. GmbH zu vertreten ist.

#### **Pflichten des Auftraggebers zum Programmschutz**

Der Auftraggeber erkennt an, dass die Programme samt Dokumentation und weiterer Unterlagen urheberrechtlich geschützt sind und dass sie Betriebsgeheimnisse von CROSSSOFT. GmbH sind. Er trifft zeitlich unbegrenzt Vorsorge, dass diese ohne Zustimmung von CROSSSOFT. GmbH Dritten nicht zugänglich werden.

Der Auftraggeber darf die Programme nur zum Zwecke der Datensicherung kopieren.

#### **Datensicherung und Haftung**

Die Einrichtung, Durchführung und Überprüfung der täglichen Datensicherung der Programme und Daten stellt eine Obliegenheit des Auftraggebers dar. Mit der vom Auftraggeber verwendeten Datensicherung ist sicherzustellen, dass die unter der Datenbank abgelegten Programme und Daten im geöffneten und ungeöffneten Zustand gesichert werden. Bevor Eingriffe in die Hardware getätigt werden, muss vom Auftraggeber eigenverantwortlich eine Datensicherung durchgeführt werden, die auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Ordnungsmäßigkeit von ihm zu überprüfen ist.

Bei einer Neuinstallation von Betriebssystemen müssen vorhandene Softwareprogramme wieder implementiert werden können. Durch den Auftraggeber ist sicherzustellen, dass dann Passwörter, Lizenzen und Datenträger zur Verfügung stehen.

CROSSSOFT. GmbH haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten, es sei denn, sie hat deren Vernichtung grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht und der Auftraggeber hat sichergestellt, dass diese Daten aus anderem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruierbar sind.

Der Anwender übernimmt die volle Verantwortung für die regelmäßige Durchführung der Datensicherung sowie deren Kontrolle. Haftungsansprüche für Schäden und Folgeschäden aus Datenverlusten oder fehlerhaften Daten sind ausgeschlossen, auch wenn sie durch fehlerhafte Software entstanden sind.

### **§ 3. Ergänzende Bedingungen für Modifikation/Erweiterung von Standardprogrammen und für die Erstellung von Individual- Programmen**

#### **Leistungsbringung und Abnahme**

CROSSSOFT. GmbH räumt dem Auftraggeber an diesen Leistungen dasselbe Einsatzzrecht wie an Standardprogrammen ein. Die Programme werden in ablauffähiger Form (Objektcode) geliefert. Die Benutzerdokumentation wird bei Modifikation/ Erweiterungen eines Standardprogramms als Zusatz zum digitalen Handbuch für das Standardprogramm geliefert.

Soweit sich die Anforderungen des Auftraggebers noch nicht im Detail aus dem Vertrag ergeben, detailliert CROSSSOFT. GmbH sie mit Unterstützung des Auftraggebers, erstellt ein Detailkonzept darüber und legt es dem Auftraggeber zur Genehmigung vor. Der Auftraggeber wird es innerhalb von 14 Tagen schriftlich genehmigen. Das Detailkonzept ist verbindliche Vorgabe für die weitere Arbeit. Soweit nicht anders vereinbart, wird diese Leistung nach Aufwand vergütet.

Der Auftraggeber wird nach Überprüfung der Leistungen (Probelauf) unverzüglich schriftlich deren Abnahme erklären. Die Leistungen gelten eine Woche nach Ablauf der vereinbarten Prüfungsfrist oder mangels einer solchen Vereinbarung vier Wochen nach Installation, als abgenommen, wenn dann keine schriftliche Meldung eines Fehlers offen ist, der die Nutzbarkeit der Leistungen erheblich einschränkt. Nach §377 HGB sind Standardsoftware-Programme unverzüglich zu untersuchen.

#### **Änderungen der Anforderungen**

Will der Auftraggeber seine Anforderungen ändern, ist CROSSSOFT. GmbH verpflichtet, dem zuzustimmen, soweit es für CROSSSOFT. GmbH zumutbar ist. Vereinbarungen über Änderungen bedürfen der Schriftform.

Soweit sich ein Änderungswunsch auf die Vertragsbedingungen, insbesondere auf den Aufwand von CROSSSOFT. GmbH oder auf die Termineinhaltung auswirkt, kann CROSSSOFT. GmbH eine angemessene Anpassung der Vertragsbedingungen, insbesondere der Erhöhung der Vergütung bzw. die Verschiebung der Termine, verlangen.

CROSSSOFT. GmbH wird Forderungen unverzüglich geltend machen. Der Auftraggeber wird unverzüglich widersprechen, wenn er mit solchen Forderungen von CROSSSOFT. GmbH nicht einverstanden ist.

### **§ 4. Ergänzende Bedingungen für die Wartung der Hardware und die Pflege der Software**

#### **Wartung der Hardware**

Die Wartung gegen pauschale Vergütung umfasst die Beseitigung von Störungen (Instandsetzung) zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft der Software und Hardware beim Auftraggeber in angemessener Zeit. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Betriebsbedingungen für die Hardware einzuhalten.

Nicht unter die Instandsetzungspflicht fällt die Beseitigung von Störungen, die durch nicht von CROSSSOFT. GmbH zu vertretende, äußere Einflüsse, unsachgemäße Behandlung oder Verwendung von Materialien, die nicht den Qualitätsanforderungen des jeweiligen Herstellers entsprechen sowie durch nicht von CROSSSOFT. GmbH durchgeführte Änderungen oder Wartungsmaßnahmen verursacht worden sind. Eine Fehlerbehebung vor Ort (beim Anwender) wird nur gegen Berechnung des Aufwandes und Erstattung der Reisekosten vorgenommen.

Alle anderen auf Wunsch des Auftraggebers erbrachten Leistungen werden gesondert berechnet, insbesondere:

- Arbeiten von CROSSSOFT. GmbH auf Wunsch des Auftraggebers außerhalb der üblichen Arbeitszeit (Montags bis Freitags von 8.00 bis 16.30 Uhr)
- das Umsetzen der EDV-Anlage.

Geräte, deren Leistungsvorrat nach deren technischen Datenblatt begrenzt ist, fallen nach Erschöpfung des Leistungsvorrats aus der Wartung.

Ersatzteile sind entweder neu oder hinsichtlich ihrer Verwendung neuen Teilen gleichwertig. Ausgewechselte Teile gehen in das Eigentum von CROSSSOFT. GmbH über.

#### **Pflege der Standardprogramme**

Leistungen bezüglich Softwarepflege setzen das Vorliegen einer gültigen Lizenz für die in einem gesondert abzuschließenden Vertrag aufgeführte Software voraus. Eingriffe bzw. Änderungen in der Software, sei es durch den Auftraggeber oder Dritte, befreien CROSSSOFT. GmbH von der Pflicht zur Pflege der Software, es sei denn, dass eine schriftliche Einwilligung zu diesen Eingriffen bzw. Änderungen gegeben wurde.

Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass bei Auslieferung von Software-Updates das jeweils neueste, allgemein freigegebene Betriebssystemrelease installiert ist und die Hardware die vom Lieferanten empfohlenen oder notwendigen Voraussetzungen erfüllt. Updates und Handbücher werden in der Art und Weise zur Verfügung gestellt, wie der Hersteller sie auch zur Verfügung stellt.

Der Auftraggeber benennt schriftlich einen Mitarbeiter, der berechtigt ist, die Leistungen aus dem Softwarepflegevertrag abzufordern bzw. entgegenzunehmen. Wird kein Mitarbeiter als Ansprechpartner benannt, so kann CROSSSOFT. GmbH Leistungen verweigern bzw. den Softwarepflegevertrag fristlos kündigen.

Die Pflege der Standardprogramme gegen pauschale Vergütung umfasst:

- die Fehlerbeseitigung von reproduzierbaren und vom Auftraggeber dokumentierten Störungen oder Fehlern an der Software in angemessener Frist durch Übersendung von bereinigter Software in maschinenlesbarer Form, Datenfernübertragung oder durch Aufzeigen einer Fehlerbeseitigungsmöglichkeit,
- die telefonische Hilfe an Werktagen von 08.00 bis 16.30 Uhr
- (Telefonkosten gehen zu Lasten des Auftraggebers, d.h. der Auftraggeber kann nicht verlangen, von CROSSSOFT. GmbH zurückgerufen zu werden.)
- die Bereitstellung seitens von CROSSSOFT. GmbH weiterentwickelter Versionen der Programme, nicht aber von Erweiterungen, die CROSSSOFT. GmbH als gesonderte Position in die Preisliste aufnimmt. Datenträger sind gesondert zu vergüten.

Die Pflicht der Fehlerbeseitigung bezieht sich auf die jeweils neueste freigegebene Version der Programme. Der Auftraggeber wird diese übernehmen, es sei denn, dies ist mit unzumutbaren Nachteilen verbunden. Ein solcher Nachteil liegt z.B. vor, wenn der Einsatz der neuen Version auch bei einer Aufrüstung der Hardware durch den Auftraggeber technisch nicht möglich ist.

Wenn ein Fehler die Nutzung unzumutbar beeinträchtigt und dessen Beseitigung endgültig fehlschlägt, kann der Auftraggeber die Pflegevereinbarung für die dadurch betroffenen Programme fristlos kündigen.

Die Pauschale deckt den Aufwand ab, der per Telefon, Datenträgeraustausch oder Schriftverkehr während der üblichen Arbeitszeit entsteht. Einsätze beim Auftraggeber werden nach Aufwand vergütet. Fernbetreuung unterliegt besonderen Vereinbarungen.

Alle anderen Leistungen werden gesondert vergütet, insbesondere die Installation neuer Versionen, die Wiederherstellung zerstörter Dateien und die Reorganisation von Speichermedien.

#### **Vergütung und Kündigung**

Die Softwarepflege wird für die Dauer eines Jahres ab Beginn des Softwarepflegevertrages (=Vertragsjahr) abgeschlossen und verlängert sich automatisch jeweils um ein weiteres Jahr, wenn der Vertrag nicht 3 Monate vor Vertragsablauf gekündigt wurde.

CROSSSOFT. GmbH ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt. CROSSSOFT. GmbH kann frühestens nach Ablauf des zweiten Vertragsjahres um 5 % erhöhen.

Die Pauschalen sind vertragsjährlich im Voraus zu zahlen. Bei unterjähriger Zahlungsweise wird ein Aufschlag auf den jeweiligen Teilbetrag erhoben:

- monatlich 12%
- vierteljährlich 6%
- halbjährlich 3%

Wird die EDV-Anlage oder die Standardsoftware erweitert, fallen die Erweiterungen automatisch unter die Wartungs- bzw. Pflegeverpflichtung, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wird. Die Pauschalen werden entsprechend angepasst.

Die Wartungs- und Pflegevereinbarungen können mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Vertragsjahres gekündigt werden, erstmals zum Ende des zweiten Vertragsjahres.

Befindet sich der Auftraggeber mit seiner Zahlungsverpflichtung mit mehr als 30 Tagen in Zahlungsverzug, so ist CROSSSOFT. GmbH erst nach Zahlung der fälligen Beiträge zu weiteren Leistungen verpflichtet und es besteht für CROSSSOFT. GmbH das Recht, den Wartungsvertrag fristlos zu kündigen.

Die Wartungspauschale deckt die Nutzung im Ein-Schicht-Betrieb zu den üblichen Arbeitszeiten von CROSSSOFT. GmbH ab. Der Auftraggeber verpflichtet sich, das Überschreiten dieser Nutzungszeit CROSSSOFT. GmbH unverzüglich mitzuteilen und einen angemessenen Zuschlag zu zahlen.

#### **Pflege von Modifikation/Erweiterungen von Individual-Programmen**

Solange eine Pflegevereinbarung für die Standardprogramme besteht, wird CROSSSOFT. GmbH auch Fehler in den dazugehörigen Modifikationen/ Erweiterungen gegen Vergütung nach Aufwand beseitigen. Die entsprechende telefonische Betreuung erfolgt unentgeltlich. Die Übertragung von Modifikationen/Erweiterungen in weiterentwickelte Versionen der Standardprogramme ist Bestandteil dieses Vertrages. Die notwendigen Voraussetzungen, die durch neue Programmversionen (Programmupdates/-upgrades) gefordert werden, insbesondere Vorgaben für Hardware, Betriebssystem und Internetzugang, sind durch den Auftraggeber sicherzustellen.

CROSSSOFT. GmbH ist bereit, auch Fehler in Individual-Programmen gegen Vergütung nach Aufwand zu beseitigen, maximal für die Dauer von 2 Jahren.

#### **Fernwartung**

Sofern eine Fernwartung durchgeführt wird, hat der Auftraggeber zuvor eine Datensicherung vorzunehmen und die Datensicherung auf Ordnungsmäßigkeit zu überprüfen. Die Fernwartung geschieht auf Risiko des Auftraggebers in Anbetracht der vielen Möglichkeiten von Störungen bei der Übertragung der Daten.

Nach der Fernwartung hat der Auftraggeber in Eigenverantwortung unverzüglich sein EDV-System auf Fehlerhaftigkeit zu überprüfen.

Stand Mai 2018