

Allgemeine Geschäftsbedingungen der SYSback AG

(A) Allgemeine Bestimmungen

- 1 Geltung dieser Bedingungen
 - 1.1 Für die gesamte Geschäftsbeziehung (Lieferungen und Leistungen, im Folgenden Lieferungen) einschließlich der zukünftigen zwischen der SYSback AG (nachfolgend SYSback) und dem Kunden gelten ausschließlich diese allgemeinen Geschäftsbedingungen. Einkaufsbedingungen oder anderen Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit widersprochen. Sie werden nicht angewendet.
 - 1.2 Im Einzelvertrag werden die von SYSback zu erbringenden Leistungen beschrieben und die Vereinbarungen hinsichtlich der Vergütung, Nebenkosten, Fälligkeiten, Dauer/Termine, Sachmittel sowie Arbeitsort getroffen. Für die Erbringung der Dienstleistung können durch SYSback Dritte herangezogen werden.
 - 1.3 Die nachfolgenden besonderen Bestimmungen in den Teilen (B) ,(C) und (D) gelten zusätzlich und, falls und soweit Widersprüche auftreten, vorrangig zu den allgemeinen Bestimmung (Teil A) für die dort genannten Vertragstypen Hardwarevertrieb (B), Dienstleistung (C) und IT-Wartung (D).
 - 2 Vertragsabschluss, Schriftform
 - 2.1 Angebote von SYSback sind bis zum erfolgten Vertragsabschluss freibleibend und unverbindlich.
 - 2.2 An Bestellungen ist der Kunde für die Dauer von 3 Wochen gebunden, gerechnet ab Eingang der Bestellung bei SYSback. Als Annahmeerklärung seitens SYSback gelten wahlweise die schriftliche Auftragsbestätigung, die Rechnung oder die Lieferung der Ware.
 - 2.3 Etwaige Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch SYSback. Dies gilt auch für die Abweichung von vertraglichen Schriftformerfordernissen.
 - 3 Zahlungsbedingungen, Aufrechnung und Zurückhaltungsrecht
 - 3.1 Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist der Eingang auf dem Bankkonto von SYSback maßgeblich.
 - 3.2 Auch wenn ein Zahlungsziel vereinbart wurde, kann SYSback die sofortige Bezahlung aller Forderungen verlangen und Lieferungen von Vorauszahlungen abhängig machen, wenn eine wesentliche Verschlechterung der Einkommens- oder Vermögensverhältnisse des Kunden eingetreten ist oder eine solche aufgrund objektiver Umstände für die Zukunft erwartet wird.
 - 3.3 Eine Aufrechnung des Kunden mit Gegenansprüchen sowie ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden sind ausgeschlossen, es sei denn, es handelt sich um unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Forderungen des Kunden. Die Abtretung von Forderungen an Dritte ist nicht möglich.
 - 3.4 Soweit kein Festpreis vereinbart ist, werden alle Lieferungen - Arbeitsstunden, Reisezeiten sowie sonstige Leistungen einschließlich Reise- und Aufenthaltskosten - nach Aufwand gemäß der vereinbarten Preise und Konditionen beziehungsweise der im schriftlichen Angebot der SYSback aufgeführten Preise und Konditionen in Rechnung gestellt. Alle Rechnungen sind ab Rechnungsdatum ohne jeden Abzug zu zahlen. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.
 - 3.5 Reisezeiten und -kosten entstehen auf Reisen zwischen dem Dienstsitz des Mitarbeiters und dem jeweiligen Einsatzort des Kunden bzw. zwischen verschiedenen Einsatzorten des Kunden. Die Abrechnung erfolgt unter Vorlage der bei der SYSback üblichen Tätigkeitsnachweise. Der Kunde kann den dort getroffenen Feststellungen nur binnen zwei Wochen schriftlich widersprechen.
 - 3.6 Kommt der Vertragspartner von SYSback mit Zahlungen in Verzug, so fallen Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem jeweiligen Diskontsatz der Europäischen Zentralbank an. Falls SYSback in der Lage ist, einen höheren Verzugschaden nachzuweisen, so ist SYSback berechtigt diesen geltend zu machen.
 - 3.7 Maintenancegebühren sind jeweils zum 3. Werktag des vereinbarten Berechnungszeitraumes im Voraus fällig, berechnet bei Systembetreuung auf der Basis der vereinbarten Mindestleistungsstunden und bei Maintenance auf Basis des Servicescheines.
 - 3.8 Leistungsstunden für Systembetreuung, die über die vereinbarte Mindestabnahme hinaus im Laufe des Berechnungszeitraumes beansprucht wurden, werden gesondert in Rechnung gestellt. Diese konkrete Abrechnung der Leistung erfolgt quartalsweise und zwar jeweils binnen einer Monatsfrist nach Abschluss des jeweiligen Quartals.
 - 3.9 Bei der Systembetreuung wird auf Stundensatzbasis abgerechnet. Der Stundensatz ist gestuft, wobei für die vereinbarten Mindestleistungsstunden der Stundensatz I (vereinbarter Stundensatz) und für die Leistungsstunden, die über die Mindestleistungsstunden hinaus abgerufen werden, der Stundensatz II (vereinbarter Stundensatz für Mehrleistung) gilt.
 - 3.10 Für die Systembetreuung errechnet sich die Leistungsgebühr aus der Summe der monatlichen Zeitstunden gemäß den von SYSback vorzulegenden Nachweisen zuzüglich Leistungsaufschlägen, die auf Basis der vereinbarten Leistungsmatrix errechnet werden. Die sich aus dieser Berechnung ergebende Anzahl von Leistungsstunden wird mit dem vereinbarten Stundensatz multipliziert und zwar bezüglich der vereinbarten Mindestleistungsstunden mit dem Stundensatz I (vereinbarter Stundensatz) und bezüglich der Leistungsstunden, die über die vereinbarten Mindestleistungsstunden hinaus beansprucht wurden, mit dem Stundensatz II (vereinbarter Stundensatz für Mehrleistung).
 - 3.11 Im Falle eines Dienstleistungsvertrages sind angegebene Aufwandsschätzungen und daraus ableitbare Preisvolumen unverbindlich, solange es sich nicht ausdrücklich um einen Festpreisvertrag handelt. Die einer Schätzung zugrunde liegenden Mengenansätze beruhen auf einer nach bestem Wissen und unter Einbeziehung von Erfahrungswerten durchgeführten Bewertung des erforderlichen Leistungsumfanges.
 - 3.12 Stellt SYSback im Verlauf der Leistungserbringung fest, dass die Mengenansätze bzw. Preisvolumen überschritten werden, wird sie dem Kunden unverzüglich schriftlich informieren. Die Überschreitung der Mengenansätze bzw. Preisvolumen erfolgt nur mit schriftlicher Zustimmung des Kunden.
 - 3.13 Können vereinbarte und terminierte Leistungen aus Gründen, die SYSback nicht zu vertreten hat, nicht erbracht werden, so werden die Warte- /Ausfallzeiten in Höhe der betroffenen Leistungskontingente trotzdem in Rechnung gestellt.
 - 3.14 Soweit SYSback die von Warte- /Ausfallzeiten betroffenen Mitarbeiter anderweitig einsetzt, reduziert sich der Anspruch auf Vergütung um den anderweitig erzielten Erlös.
- 4 Schutzrechte, Schutzrechtsverletzungen
 - 4.1 Schutzrechte der SYSback oder Dritter sind durch den Kunden zu beachten, und zwar auch dann, wenn Nutzungsrechte übertragen wurden.
 - 4.2 Von SYSback gelieferte Produkte, die nicht nach speziellen Anforderungen des Kunden erstellt worden sind, sind frei von Schutzrechten Dritter, die die Nutzung einschränken oder ausschließen.
 - 4.3 Wenn SYSback nach speziellen Anforderungen des Kunden Produkte erstellt oder Handlungen vornimmt, so stellt uns der Kunde von Ansprüchen Dritter aus Schutzrechtsverletzungen frei.
 - 4.4 Der Kunde verpflichtet sich, SYSback von Schutzrechtsbehauptungen Dritter unverzüglich in Kenntnis zu setzen und, soweit erforderlich, die Rechtsverteidigung auf Kosten und Weisung von SYSback durchzuführen. Bei Schutzrechtsbehauptungen Dritter betreffend von SYSback gem. Ziffer 4.2 gelieferter Produkte ist SYSback nach freier Wahl berechtigt, (1) Änderungen der gelieferten Hardware und Software – auch bei ausgelieferter und bezahlter Ware – auf eigene Kosten durchzuführen, (2) die gelieferte Hardware oder Software durch gleichwertige Hardware oder Software zu ersetzen, die keine Schutzrechte verletzt, (3) eine entsprechende Lizenz für den Kunden zu beschaffen oder (4) die gelieferte Hardware oder Software zurückzunehmen und dem Käufer den Kaufpreis abzüglich eines angemessenen Betrages für die Nutzung und den Wertverlust zu erstatten.

- 5 Geheimhaltung, Datenschutz
- 5.1 Beide Vertragsparteien sind verpflichtet, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowie sonstige vertrauliche und schutzwürdige Informationen und Angelegenheiten der anderen Partei, die aus oder im Zusammenhang mit der Auftragsbefreiung anvertraut oder bekannt werden, geheim zu halten und nicht für eigene oder fremde Zwecke, sondern nur zur Erbringung vertragsgemäßer Zwecke zu verwenden.
- 5.2 Die Geheimhaltungsverpflichtung bleibt weiter für einen Zeitraum von 12 Monaten nach Beendigung des Vertrages bestehen.
- 6 Eigentumsvorbehalt, Urheberrecht
- 6.1 Gelieferte Ware bleibt bis zur vollen Bezahlung des Kaufpreises Eigentum von SYSback. Die Ware bleibt daneben bis zur Bezahlung aller zum Zeitpunkt des jeweiligen Vertragsabschlusses bestehenden Forderungen von SYSback aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden Eigentum von SYSback. Das Vorbehaltseigentum von SYSback erfasst schließlich auch ihre zukünftig gegen den Kunden entstehenden Forderungen.
- 6.2 Solange der Eigentumsvorbehalt von SYSback gilt, sind die gelieferten Waren von dem Kunden gegen Verlust, Wertminderung, Feuer, Diebstahl, Transportgefahr sowie sonstige Schäden zu versichern.
- 6.3 Verpfändungen oder Sicherungsübereignungen der Vorbehaltware an Dritte und die Abtretung oder Verpfändung von Anwartschaften an der Vorbehaltware durch den Kunden sind ausgeschlossen.
- 6.4 Der Kunde ist nur im Rahmen eines ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebes berechtigt, die Vorbehaltware weiterzuveräußern. Der Kunde tritt bereits jetzt die ihm aus der Weiterveräußerung zustehenden Ansprüche einschließlich einer etwaigen Kontokorrentsaldoforderung an SYSback ab. SYSback nimmt diese Abtretung schon jetzt an. Sind bei dem Kunden die Voraussetzungen für einen Insolvenzantrag gegeben, gilt die Ermächtigung zur Veräußerung nur, wenn der Erlös aus der Weiterveräußerung auf ein besonderes Konto gezahlt wird. Der Kunde ist im Übrigen bis zum Widerruf von SYSback zur Einziehung der an SYSback abgetretenen Forderungen ermächtigt. SYSback darf von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen aus der Geschäftsverbindung nicht nachkommt oder ihr Umstände bekannt werden, die die Kreditwürdigkeit des Kunden erheblich zu mindern geeignet sind. In diesen Fällen kann SYSback verlangen, dass der Kunde ihr die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt und dem Schuldner die Abtretung anzeigt. Darüber hinaus ist SYSback selbst zur Abtretungsanzeige an den Schuldner berechtigt. Die nach dem Erlöschen des Forderungseinzugsrechtes auf an SYSback abgetretene Forderungen bei dem Kunden eingehenden Gelder sind bis zu Höhe aller gesicherten Forderungen treuhänderisch entgegenzunehmen und sofort an SYSback auszukehren.
- 6.5 Übersteigt der Wert der für SYSback bestehenden Sicherheiten die gesicherte Forderung um mehr als 10 %, ist SYSback auf Verlangen des Kunden insoweit zur Freigabe von Sicherheiten nach ihrer Wahl verpflichtet.
- 6.6 Bei Zahlungsverzug des Kunden ist SYSback die Vorbehaltware auf Verlangen unverzüglich herauszugeben, ohne dass es eines Rücktritts vom Vertrag seitens SYSback bedarf. Entsprechendes gilt bei einer wesentlichen Verschlechterung der finanziellen Lage des Kunden. Das Rücknahmeverlangen und die Rücknahme gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag.
- 7 Haftung
- 7.1 Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Schäden unverzüglich gegenüber SYSback schriftlich anzuzeigen und von SYSback aufnehmen zu lassen, so dass SYSback möglichst frühzeitig informiert ist und eventuell gemeinsam mit dem Kunden Schadensminderung betreiben kann. Eine Verletzung dieser Obliegenheit des Kunden führt zur Haftungsfreistellung von SYSback.
- 7.2 Die Haftung von SYSback für Schäden gleich welcher Art ist ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht
- für Schäden, die SYSback vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt hat (s. aber Ziffer 7.3);
 - in Fällen leichter Fahrlässigkeit für Schäden, die auf einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit beruhen,
- sowie für Schäden, die auf einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch SYSback beruhen (s. aber Ziffer 7.4 und 7.5).
- 7.3 Soweit auf Seiten von SYSback grobe Fahrlässigkeit vorliegt, ist die Haftung von SYSback auf die Höhe des von der Versicherung von SYSback abgedeckten Schadens begrenzt. Die Deckungssumme der Versicherung kann dem Kunden auf Wunsch mitgeteilt werden. Wünscht der Kunde eine Erhöhung der Deckungssumme, so ist SYSback hierzu bereit, sofern der Kunde die mit einer Erhöhung der Deckungssumme verbundene Prämienhöhung trägt.
- 7.4 In den Fällen fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung von SYSback – mit Ausnahme von Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit – auf den vertragstypischen, für SYSback bei Abschluss des Vertrages oder Begehung der Pflichtwidrigkeit vorhersehbaren Schaden begrenzt, maximal jedoch auf die Deckungssumme der Versicherung von SYSback. Die Deckungssumme der Versicherung kann dem Kunden auf Wunsch mitgeteilt werden. Eine Erhöhung der Deckungssumme ist möglich, sofern der Kunde die damit verbundene Prämienhöhung trägt.
- 7.5 Sofern durch Fahrlässigkeit von SYSback Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit von Personen entstehen, ist die Haftung begrenzt auf die Deckungssumme der Versicherung von SYSback. Die Deckungssumme der Versicherung kann dem Kunden auf Wunsch mitgeteilt werden. Eine Erhöhung der Deckungssumme ist möglich, sofern der Kunde die damit verbundene Prämienhöhung trägt.
- 7.6 Schadensersatzansprüche des Kunden bei leichter Fahrlässigkeit von SYSback gem. Ziffern 7.4 und 7.5 sind ausgeschlossen, wenn sie nicht binnen einer Frist von drei Monaten nach Ablehnung der Ansprüche mit einem entsprechenden Hinweis durch SYSback oder deren Versicherer gerichtlich geltend gemacht werden.
- 7.7 Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und –beschränkungen in den Ziffern 7.2. bis 7.6. gelten auch für die Haftung von SYSback für ihre Organe, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen.
- 7.8 Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und –beschränkungen in den Ziffern 7.2. bis 7.7. gelten nicht, soweit nach zwingenden Normen des anwendbaren Produkthaftungsrechts für Personen- oder Sachschäden gehaftet wird.
- 7.9 Ein Mitverschulden des Kunden, z.B. unzureichende Erbringung von Mitwirkungsleistungen, Organisationsfehlern oder eine unzureichende Datensicherung sind diesem anzurechnen. Für eine ordnungsgemäße Datensicherung ist der Kunde verantwortlich.
- 8 Mitarbeiterschutz, Abwerbverbot
- 8.1 Der Kunde verpflichtet sich, weder unmittelbar noch mittelbar Mitarbeiter der SYSback oder von ihr eingesetzte Dritte abzuwerben und direkte Vertragsbeziehungen zu ihnen zu begründen.
- 8.2 Das Abwerbverbot gilt mit Vertragsunterzeichnung und für die Dauer von einem Jahr ab Beendigung des Vertrages.
- 8.3 Verletzt der Kunde diese Verpflichtung, so zahlt er in jedem Falle der Verletzung eine Vertragsstrafe in Höhe von 50.000,- Euro. Das Recht, Schadensersatz oder/und Unterlassung zu verlangen bleibt hiervon unberührt. Die Vertragsstrafe wird auf den Schadensersatz angerechnet.
- 9 Erfüllungsort, Gerichtsstand
- 9.1 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Hamburg, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. SYSback ist berechtigt, den Kunden auch an seinem Gerichtsstand zu verklagen.
- 9.2 Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN Kaufrechts (CISG).
- 10 Änderungsverfahren
- 10.1 Während der Laufzeit eines Einzelvertrages können beide Vertragspartner jederzeit schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen sowohl in Bezug auf verschiedene Entwicklungsabschnitte als auch in Bezug auf den zeitlichen Verlauf oder in sonstiger Weise vorschlagen.
- 10.2 Im Falle eines Änderungsvorschlages durch den Kunden wird SYSback innerhalb von zehn Kalendertagen schriftlich mitteilen, ob die Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf diesen Vertrag hat, insbesondere unter Berücksichtigung des zeitlichen Verlaufs, des Mehraufwands sowie der Neuregelung von Fristen. Der Kunde hat innerhalb einer weiteren Frist von

- fünf Kalendertagen SYSback schriftlich mitzuteilen, ob er seinen Änderungsvorschlag aufrechterhalten oder den Vertrag zu den alten Bedingungen fortführen will.
- 10.3 Soweit die Prüfung eines Änderungsvorschlages einen nicht unerheblichen Aufwand darstellt, kann SYSback den durch die Prüfung bedingten Aufwand separat in Rechnung stellen.
- 10.4 Im Falle eines Änderungsvorschlages durch SYSback wird der Kunde innerhalb von 10 Kalendertagen mitteilen, ob er der Änderung zustimmt. Solange die Zustimmung durch den Kunden nicht vorliegt, werden die Arbeiten nach dem bestehenden Vertrag fortgesetzt oder auf schriftliche Anweisung des Kunden ganz oder teilweise unterbrochen.
- 10.5 Mündliche Nebenabreden sind nur wirksam wenn sie schriftlich bestätigt wurden. Abweichende oder ergänzende Bedingungen sowie Änderungen dieser Bedingungen einschließlich dieser Schriftformklausel gelten nur, wenn sie schriftlich vereinbart wurden.
- (B) Besondere Bestimmungen für den Hardwarevertrieb**
- 11 Liefertermin, Abnahme, Lieferung
- 11.1 Liefertermine und -fristen sind ca.-Termine. Liefertermine gelten mit Meldung der Versandbereitschaft als eingehalten.
- 11.2 Der Kunde hat den Lieferschein/das Arbeitsprotokoll zu überprüfen und zu quittieren. Etwaige Einwendungen sind SYSback unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Andernfalls gilt die quittierte Liefermenge/Leistung als anerkannt. Eine durch Arbeitsprotokoll dokumentierte Vertragsleistung gilt als abgenommen, wenn der Kunde der Aufforderung zur Quittierung nicht innerhalb von sieben Kalendertagen nach Mitteilung über die Fertigstellung der Arbeiten nachgekommen ist oder innerhalb derselben Frist schriftlich Mängelrügen erhoben hat.
- 11.3 Liefer- und Leistungsverzögerungen durch Betriebsstörungen, behördliche Maßnahmen oder höhere Gewalt führen zu einer angemessenen Verlängerung der Lieferfrist. Höhere Gewalt liegt auch vor bei Arbeitskämpfmaßnahmen einschließlich Streiks und rechtmäßigen Aussperrungen im Betrieb von SYSback oder bei den Vorlieferanten von SYSback. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind in diesem Falle ausgeschlossen.
- 12 Versand und Gefahrübergang
- 12.1 Die Lieferung von Waren erfolgt an den Kunden in dessen Namen und auf dessen Kosten und Gefahr. Dies gilt auch, wenn SYSback aufgrund von Einzelabsprachen die Kosten des Transportes trägt und/oder diesen versichert.
- 12.2 Versandfertig gemeldete Liefergegenstände müssen bei Erreichen des Liefertermins sofort abgerufen werden. Verzögert sich der Versand infolge von Umständen, die der Kunde zu vertreten hat, so gerät er mit dem Tage der Meldung der Versandbereitschaft in Verzug. Die Gefahr geht damit auf den Kunden über und die Warenrechnung wird zur Zahlung fällig.
- 12.3 Offensichtliche Verluste oder Beschädigungen beim Transport sind vom Kunden auf der Frachtkuittung mit einem entsprechenden Vorbehalt zu vermerken. Darüber hinaus sind sie SYSback und dem Transporteur unverzüglich schriftlich anzuzeigen.
- 12.4 Beschädigungen oder Verluste durch den Transport entbinden den Kunden nicht von der vollen Zahlung des Kaufpreises an SYSback. Zug um Zug gegen Zahlung dieses Kaufpreises tritt SYSback hiermit alle Ansprüche gegenüber Dritten, die aufgrund einer Beschädigung oder des Verlustes bei Transport entstehen, an den Kunden ab. Der Kunde nimmt die Abtretung an.
- 13 Ausfuhrkontrollbestimmungen
- SYSback weist darauf hin, dass von ihr verkaufte Geräte unter Umständen neben deutschen Ausfuhrbeschränkungen auch Ausfuhrbeschränkungen der USA unterliegen. Will der Kunde die von SYSback gelieferten Geräte weiterveräußern, so ist er verpflichtet, zu klären, inwieweit die Geräte Ausfuhrbeschränkungen unterliegen und ggf. die für eine Veräußerung der Geräte erforderlichen Ausfuhrgenehmigungen einzuholen. Eine Haftung von SYSback ist insoweit ausgeschlossen. Auskünfte und Genehmigungen zu deutschen Ausfuhrbeschränkungen erteilt das Bundesamt für gewerbliche Wirtschaft in Eschborn. Auskünfte zu US-amerikanischen Ausfuhrbeschränkungen erteilt das US-Department of Commerce, Office of Export Administration, Washington, DC 20044.
- 14 Preise und Preisänderung
- 14.1 Die Preise gelten ab Werk zuzüglich der jeweils zum Zeitpunkt der Lieferung/Leistungserbringung geltenden Mehrwertsteuer. Maßgeblich ist der in der Auftragsbestätigung genannte Preis. Verzollung, Verpackung etc. sind vom Kunden zu tragen.
- 14.2 SYSback ist berechtigt, die Preise nachträglich angemessen anzupassen, wenn sich die Kostenfaktoren für die Ware oder für sonstige vereinbarte Leistungen nicht nur unerheblich erhöhen.
- 15 Qualität und Mängel (Neuware und Leistungen)
- 15.1 Leistungsbeschreibungen sowie Angaben über die Beschaffenheit der Lieferung dienen der Spezifikation. Es handelt sich insoweit nicht um die Zusicherung von Eigenschaften, die Gegenstand einer Garantie sind. Etwaige öffentliche Werbeaussagen/Produktangaben von Dritten oder von SYSback sind nicht Gegenstand der vertraglichen Produkt-/Leistungsspezifikation, es sei denn, SYSback trifft eine entsprechende Vereinbarung mit dem Kunden.
- 15.2 Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferte Ware unverzüglich nach Erhalt ordnungsgemäß auf seine Kosten zu untersuchen und etwaige Mängel sowie Falschlieferungen oder Mindermengen SYSback gegenüber unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Verdeckte Mängel sind SYSback unverzüglich nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen.
- 15.3 Mängelansprüche des Kunden bei fehlerhafter Ware und mangelhafter Leistung beschränken sich grundsätzlich auf einen Nachbesserungs- oder Ersatzlieferungs- / Nacherfüllungsanspruch. Das Wahlrecht liegt hier bei SYSback. SYSback ist berechtigt, eine angemessene Anzahl von Nachbesserungsversuchen oder Ersatzlieferungen/Nacherfüllungen vorzunehmen, mindestens jedoch drei. Schlägt die Nachbesserung oder die Ersatzlieferung bzw. Nacherfüllung fehl, hat der Kunde nach seiner Wahl ein Recht auf Rückgängigmachung des Vertrages oder der Herabsetzung der Vergütung. Dieses Recht ist beschränkt auf die betroffene Lieferung/Leistung, soweit eine derartige Beschränkung aufgrund der Natur der Sache für den Kunden nicht unzumutbar ist. Falls die spezifizierten Leistungsmengen nicht erreicht werden, hat der Kunde nach Fehlschlagen der Mängelbeseitigung lediglich Anspruch auf angemessene Minderung. Dies gilt nicht, wenn die Leistungsparameter ausdrücklich zugesichert sind oder die Übernahme der Lieferung unter den gegebenen Umständen unzumutbar ist.
- 15.4 Sachmängelansprüche für mangelhafte Ware verjähren ein Jahr nach Ablieferung, Mängelansprüche für Werkleistungen verjähren ein Jahr nach Abnahme der Leistungen. Erstellt SYSback unkörperliche Werke (z.B. ein Gutachten oder eine Individualsoftware) beginnt die Verjährungsfrist von einem Jahr mit der Kenntnis des Kunden vom dem Mangel; spätestens zwei Jahre nach Abnahme des unkörperlichen Werkes sind Mängelansprüche des Kunden jedoch verjährt.
- 15.5 Die in Ziffer 15.4 genannten Fristen gelten nicht, (1) soweit das Gesetz zwingend längere Fristen vorschreibt, (2) bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von SYSback, (3) bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie (4) in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Die gesetzlichen Regelungen über Ablaufhemmung, Hemmung und Neubeginn der Fristen bleiben unberührt. Sieht die Auftragsbestätigung von SYSback eine längere Verjährungsfrist vor, verjähren diese Ansprüche mit Ablauf der genannten Frist. Sogenannte "Garantiefristen" sind Gewährleistungsfristen. Sachmängelansprüche für erbrachte Nachbesserungen oder Ersatzlieferungen/Nacherfüllungen verjähren in drei Monaten nach Abschluss der Nachbesserung oder Ersatzlieferung/Nacherfüllung, jedoch nicht vor Ablauf der ursprünglichen Frist.
- 15.6 Wird der Gegenstand einer Lieferung nachträglich an einen anderen Ort als der Niederlassung des Kunden verbracht und erhöhen sich hierdurch die zum Zweck der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Material- oder Arbeitskosten, so sind diese von SYSback nicht zu tragen. Diese Einschränkung gilt nicht, wenn die Verbringung des Gegenstandes der Lieferung seinem bestimmungsgemäßen und mit dem Kunden vereinbarten Gebrauch entspricht.
- 15.7 Für Schadensersatzansprüche gilt im übrigen Ziffer 7. (Haftung). Weitergehende oder andere als die in dieser Ziffer 15 geregelten Ansprüche des Kunden gegen SYSback wegen eines Sachmangels sind ausgeschlossen.
- 16 Qualität und Mängel bei gebrauchten Geräten
- 16.1 Sofern der Kunde von SYSback gebrauchte Geräte erwirbt, sind Sachmängelansprüche des Kunden gegen SYSback ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht, wenn SYSback den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Beschaffenheitsgarantie übernommen hat.
- 16.2 Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt im übrigen Ziffer 7. (Haftung). Weitergehende oder andere als die in dieser Ziffer

16 geregelten Ansprüche des Kunden gegen SYSback aus dem Verkauf gebrauchter Geräte sind ausgeschlossen.

(C) Besondere Bestimmungen für IT-Dienstleistungen/ Beratung und Entwicklung

17 Leistungsgegenstand

17.1 Leistungsgegenstand des Dienstleistungsvertrages ist die vereinbarte Beratungs-, Analyse-, Softwareentwicklungs- oder Schulungstätigkeit, nicht die Erzielung eines bestimmten Ergebnisses, eines bestimmten wirtschaftlichen Erfolges oder die Erstellung von Gutachten oder anderen Werken. Erstellt SYSback einen Bericht, so stellt dieser kein Gutachten dar, sondern gibt nur den wesentlichen Inhalt hinsichtlich Ablauf, Ergebnissen und Empfehlungen der Beratung wieder.

17.2 Leistungsgegenstand des Werkvertrages ist das Herbeiführen eines bestimmten Leistungsergebnisses bzw. die Herstellung eines Werkes auf der Basis der Spezifikation des Einzelvertrages.

18 Allgemeine Grundsätze der Leistungserbringung

18.1 SYSback wird bei der jeweiligen Aufgabenerfüllung die Vorgaben des Kunden beachten und die Leistungen nach den jeweils gültigen Regeln der Datenverarbeitung erbringen. SYSback wird sich bemühen, unter Ausnutzung ihrer Erfahrungen und Kenntnisse das bestmögliche Ergebnis zu erzielen.

18.2 Die Zusicherung von Eigenschaften bedarf der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung von SYSback. Die Angaben in der Dokumentation, in Prospekt- oder Projektbeschreibungen sind keine Eigenschaftszusicherungen. Über die Gespräche zur Präzisierung vertraglicher Gegebenheiten - insbesondere des Leistungsgegenstandes - sind grundsätzlich Protokolle anzufertigen. Die Protokolle werden beiderseits verbindlich, wenn sie von jeweils einer vertretungsberechtigten oder als Projektleiter benannten Person der Parteien unterzeichnet werden.

18.3 SYSback entscheidet nach eigenem Ermessen, welche Mitarbeiter sie einsetzt und behält sich die Möglichkeit vor, Mitarbeiter jederzeit auszutauschen.

18.4 SYSback kann zur Ausführung der Leistungen selbständige Unterauftragnehmer einsetzen, wobei sie dem Kunden stets unmittelbar verpflichtet bleibt.

19 Mitwirkungsrechte und -pflichten des Kunden

19.1 Der Kunde stellt die für die Leistungserbringung erforderlichen Software-Systeme in Abstimmung mit den Anforderungen von SYSback zur Verfügung. Soweit die Leistung an einem Ort des Kunden erbracht wird, schafft dieser die erforderlichen Voraussetzungen (Arbeitsplatz, Arbeitsmittel, Rechnerzeit, Zugang zu Hard- und Software u.ä.).

19.2 Als ständigen Ansprechpartner benennt der Kunde einen Gesamtprojektleiter als vertretungsberechtigte Person, die für alle Projektaktivitäten verantwortlich ist, sämtliche Kontakte beschafft und alle Entscheidungen trifft oder herbeiführt, welche für den unverzüglichen Fortgang der Arbeiten erforderlich und zweckmäßig sind.

19.3 Der Kunde unterstützt SYSback in erforderlichem Umfang bei der Leistungserbringung. Insbesondere stellt er für die Dauer des Projektes entsprechend qualifiziertes Personal zur Klärung fachlicher und organisatorischer Fragen zur Verfügung, so dass die kontinuierliche Projektarbeit gewährleistet ist.

19.4 SYSback wirkt bei der Festlegung und Durchsetzung der Regelungen für Projektmanagement, Projektorganisation (Instanzen) und Projektadministration (Dokumente, Protokolle) mit.

20 Termine, Verzug, höhere Gewalt

20.1 Termine werden im jeweiligen Einzelvertrag vereinbart. Soweit der Kunde Terminverzögerungen zu vertreten hat, insbesondere indem er vereinbarte Mitwirkungs- und Unterstützungshandlungen trotz schriftlicher Anforderung unterlässt oder nicht fristgerecht erbringt, verschieben sich die vereinbarten Ausführungstermine und müssen zwischen den Parteien einvernehmlich neu festgelegt werden.

20.2 Die resultierenden Terminverschiebungen führen nicht zum Verzug seitens SYSback. Die dadurch entstehenden Warte-/Ausfallzeiten gehen zu Lasten des Kunden und werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Soweit SYSback die von Warte-/Ausfallzeiten betroffenen Mitarbeiter anderweitig einsetzt, reduziert sich der Anspruch auf Vergütung um den anderweitig erzielten Erlös.

20.3 Ist ein Termin vereinbart, zu dem ein Leistungsergebnis zu erbringen ist und kann dieser Termin durch SYSback aufgrund Höherer Gewalt nicht eingehalten werden, entfallen sämtliche Ansprüche des Kunden gegen SYSback aus dieser Terminverzögerung. Als Höhere Gewalt gelten insbesondere Streik, Aussperrung sowie Tod oder längere Krankheit eines mit dem Projekt befassten Mitarbeiters der SYSback. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind in diesem Falle in den Grenzen der Ziffer 7. (Haftung) ausgeschlossen.

21 Weisungsrecht

21.1 Die Planung der Aufgabenerfüllung wird durch SYSback festgelegt. Auch soweit die Leistungserbringung am Ort des Kunden erfolgt, ist allein SYSback ihren Mitarbeitern gegenüber weisungsbefugt.

21.2 Die Mitarbeiter der SYSback werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert.

22 Abnahme

22.1 Dienstleistungsvertrag:

Im Falle eines Dienstleistungsvertrages entfällt die Abnahme. Die Abrechnung erfolgt auf Zeit- und Materialbasis durch entsprechende, durch den Kunden abzuzeichnende Nachweise. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich.

22.2 Werkvertrag:

Hat SYSback die von ihr zu erbringende Leistung/Teilleistung vollständig erbracht, stellt SYSback das Leistungsergebnis dem Kunden zur Abnahme/Teilabnahme vor. Der Kunde hat das Leistungsergebnis innerhalb einer Frist von 15 Kalendertagen vollständig zu prüfen und gegenüber SYSback entweder schriftlich die Abnahme/Teilabnahme zu erklären oder schriftlich die festgestellten Mängel mitzuteilen. Erfolgt innerhalb der Abnahmefrist keine Äußerung durch den Kunden, gilt das Leistungsergebnis als abgenommen/teilabgenommen. Mängel, die eine Nutzung des Leistungsergebnisses nur unerheblich mindern, berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme/Teilabnahme. Hat der Kunde eine schriftliche Mängelliste fristgemäß übergeben, beseitigt SYSback die in dieser Mängelliste aufgeführten Fehler unter Berücksichtigung des Projektplanes und stellt das Leistungsergebnis erneut zur Abnahme/Teilabnahme bereit. Hat ein Werkvertrag mehrere, vom Kunden voneinander unabhängig nutzbare Einzelwerke zum Gegenstand, so werden diese Einzelwerke getrennt und voneinander unabhängig abgenommen. Werden in einem Werkvertrag Teilwerke definiert, so kann SYSback Teilwerke zur Teilabnahme vorstellen. Verlangt der Kunde konzeptionelle Änderungen nach Durchführung der Abnahme des jeweiligen Konzeptes, ist hierin der Wunsch nach Vertragsänderung gemäß dem vertraglich festgelegten Änderungsverfahren zu sehen.

23 Gewährleistung

23.1 Dienstleistungsvertrag:

Im Fall eines Dienstleistungsvertrages entfällt die Gewährleistung. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind in diesem Falle in den Grenzen der Ziffer 7. (Haftung) ausgeschlossen.

23.2 Werkvertrag:

SYSback leistet Gewähr dafür, dass die zu erbringenden Leistungen vertragsgemäß ausgeführt werden. Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf Monate. Sie beginnt mit der Erklärung der Abnahme durch den Kunden oder im Falle des Abnahmeverzuges mit dem Ablauf der Abnahmefrist. Der Kunde wird auftretende Fehler in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen SYSback schriftlich mitteilen. Soweit Nutzungsbeschränkungen oder Fehler durch unsachgemäße Bedienung, durch einen Eingriff des Kunden oder durch die bestehende Systemumgebung beim Kunde (mit)verursacht sind oder sein können, erlischt die Gewährleistung, solange und soweit der Kunde nicht nachweist, dass diese für das Auftreten des Fehlers nicht ursächlich sind. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind in diesem Falle in den Grenzen der Ziffer 7. (Haftung) ausgeschlossen.

23.3 Leistungen, die SYSback dennoch erbringt und für die sich keine Gewährleistungspflicht herausstellt, werden gemäß der jeweils gültigen Preisliste der SYSback in Rechnung gestellt.

(D) Besondere Bestimmungen für IT-Wartung

24 Vertragsumfang und Leistungsort

24.1 Die Leistungen sind je nach Art und Bedarf gemäß den im Leistungsschein vereinbarten konkreten Vertragsinhalten im Betrieb des Kunden zu erbringen. Sie können auch durch telefonische Beratung und Unterstützung während der Perioden

- der Grundservicezeit (8:00 – 17:00 Uhr) durch SYSback erfolgen.
- 24.2 SYSback ist berechtigt, die vertraglich vereinbarten Leistungen auch durch Dritte erbringen zu lassen. SYSback gewährleistet, dass die von ihm eingesetzten Dritten die zur vertragsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Qualifikationen besitzen.
- 24.3 SYSback erstellt auf Wunsch des Kunden bei Beendigung eines Vertrages für Maintenance ein qualifiziertes Leistungszertifikat, sofern die Laufzeit des Vertrages mindestens 12 Monate betragen hat.
- 24.4 Im Rahmen der Maintenance werden EC-Level und Micro-Code-Updates gemäß Hersteller-Richtlinien installiert.
- 25 Zusatzleistungen
- 25.1 Leistungen, die über den in den Leistungsscheinen erfassten Leistungsumfang hinausgehen, insbesondere in Bezug auf den vereinbarten Leistungsort und erweiterte Beratung und Unterstützung außerhalb einer vereinbarten Servicezeit, werden gesondert berechnet. Wenn keine gesonderten Servicezeiten vereinbart werden, gelten die regulären Zeiten von 8:00 – 17:00 Uhr.
- 25.2 Die Durchführung dieser Zusatzleistungen erfolgt nach schriftlicher Bestätigung durch SYSback.
- 26 Mitwirkungsleistungen des Kunden
- 26.1 Der Kunde stellt sicher, dass alle für die von SYSback durchzuführenden Leistungen seinerseits die nachfolgenden Mitwirkungsleistungen von ihm oder seinen Erfüllungsgehilfen rechtzeitig und für SYSback kostenlos erbracht werden, wie z. B. Mitarbeiterauskünfte, Betriebs-Protokolle und Logbuch-Protokolle, Hardcopies, Test-Echtdaten zum Test, Maschinenkapazität und Rechnerkapazität, mögliches Monitoring, Abziehen von Programmständen und Datenbeständen.
- 26.2 Fehlermeldungen hat der Kunde unverzüglich telefonisch oder schriftlich unter Angabe seiner Kundennummer, dem Leistungsort, der näheren Umstände des Auftretens des Fehlers, seiner Auswirkungen und möglichen Ursachen (soweit erkennbar) SYSback mitzuteilen. Der Kunde wird alle erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen, die SYSback zur Diagnose und Behebung des Fehlers benötigt, sowie Zugang zu den Räumen, Hardware und zur Software gewähren. Der Kunde stellt Rechenzeiten bei sich zur Verfügung, wenn dies zur Durchführung der vereinbarten Leistungen erforderlich ist. Der Kunde wird geeignete Ansprechpartner in seiner Firma benennen.
- 26.3 Soweit SYSback Leistungen nach diesem Vertrag durch Techniken der Datenfernübertragung erbringt, muss der Kunde geeignete Geräte und Programme betriebsbereit zur Verfügung stellen und sie unterhalten.
- 26.4 Jede Anpassung und Veränderung der Hard- oder Softwareumgebung sowie Änderung des Aufstellortes ist SYSback schriftlich zu melden und - soweit dies zur Leistungserbringung durch SYSback erforderlich ist - mit ihr abzustimmen. Mehrkosten infolge werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 26.5 Falls der Kunde seiner Mitwirkungspflicht nicht oder nicht termingerecht und ausreichend nachkommt, ist SYSback von seiner Verpflichtung zur Erbringung der Leistung solange befreit, bis die Mitwirkungspflicht erfüllt wird.
- 27 Dauer des Vertrages und Kündigung
- 27.1 Soweit keine Vertragslaufzeit gesondert zwischen den Parteien vereinbart ist, beträgt diese jeweils 12 Monate, gerechnet ab beiderseitiger Unterzeichnung des Wartungsvertrages.
- 27.2 Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Vertragsjahres von einem Vertragspartner schriftlich gekündigt wird.
- 27.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. SYSback hat das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung mehr als 2 Monate im Rückstand ist. Der Kunde hat das Recht zur außerordentlichen Kündigung einzelner Hard- und Softwarepositionen aus dem Serviceschein, wenn diese nachweislich abgebaut und nicht mehr in seinem Betrieb in Funktion sind. Die Frist zur außerordentlichen Kündigung beträgt in diesem Falle 1 Monat zum Ende des Kalendermonats.
- 27.4 Kündigungen bedürfen der Schriftform.
- 28 Gewährleistung, außerordentliche Kündigung und Eigentumsrechte der SYSback
- 28.1 SYSback übernimmt die Gewährleistung im Bereich Systemwartung und Systembetreuung dafür, dass mit dem Leistungseinsatz binnen der vereinbarten Reaktionszeit gemäß Leistungsschein begonnen wird.
- 28.2 Kann ein aufgetretener Fehler nicht innerhalb angemessener Frist beseitigt werden und gelingt SYSback dessen Beseitigung auch nicht innerhalb einer vom Kunden gesetzten, weiteren, angemessenen, zweimaligen Nachfrist, so kann der Kunde den Vertrag außerordentlich kündigen, wenn er dies bei der zweiten Nachfristsetzung angekündigt hat. Dies gilt nicht bei objektivem Unvermögen und höherer Gewalt. In Fällen, in denen am Leistungsgegenstand durch den Kunden Änderungen vorgenommen wurden, denen SYSback nicht vorher ausdrücklich zugestimmt hat, haftet SYSback nicht, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Änderungen in keinem Zusammenhang mit dem aufgetretenen Fehler stehen und keinen erhöhten Aufwand bei der Erbringung der Vertragsleistung durch SYSback bedingen.
- 28.3 Die Leistungs- und Gewährleistungspflichten seitens SYSback gemäß den vereinbarten Leistungsscheinen entfallen, wenn Schäden oder Fehler auftreten durch Gebrauch seitens des Kunden unter nicht vom Hersteller freigegebenen Bedingungen.
- 28.4 SYSback wird, soweit nötig, Ersatzteile zur Fehler- und Störungsbeseitigung mitbringen und fehlerhafte Teile austauschen. Die ausgetauschten Teile gehen entschädigungsfrei in das Eigentum von SYSback über.
- 28.5 Von SYSback eingebaute Teile bleiben solange in ihrem Eigentum, bis diese Teile einschließlich der Kosten des Einbaus bzw. die entsprechende Servicegebühr vom Kunden bezahlt sind.
- 28.6 Nach Absprache mit dem Kunden kann SYSback auch Maschinen gegen mindestens gleichwertige austauschen. Ausgetauschte Maschinen gehen in das Eigentum von SYSback über.
- 29 Haftung und Obliegenheiten
- 29.1 Für die Haftung von SYSback sowie für die eigene Haftung seiner Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen, gleich aus welchem Rechtsgrund, gelten folgende Regelungen:
- SYSback haftet für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen herbeigeführt wurden.
 - SYSback haftet in Fällen leichter Fahrlässigkeit für Schäden, die auf einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit beruhen, sowie für Schäden, die auf einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch SYSback beruhen.
- 29.2 Die Haftung von SYSback ist unabhängig vom Rechtsgrund auf EUR 50.000,00 oder die Servicegebühr für 12 Monate (ohne Umsatzsteuer) derjenigen Maschinen begrenzt, die den Schaden verursacht haben oder Gegenstand des Anspruches sind oder in direkter Beziehung dazu stehen. Es gilt der jeweils höhere Betrag.
- 29.3 SYSback haftet nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und Folgeschäden sowie für aufgezeichnete Daten.
- 30 Datensicherheit
- Der Kunde verpflichtet sich zur regelmäßigen Durchführung und Erstellung von Datensicherungen. Die Datensicherung umfasst das gesamte Softwaresystem, die regelmäßige Sicherung von Stamm- und Bewegungsdaten und ist nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Datenverarbeitung durchzuführen.
- 31 Herstellerwartung
- Tritt SYSback als Vermittler von Hersteller-Wartungsverträgen auf, so gelten die AGB des jeweiligen Hard- oder Software Herstellers. Der Service wird direkt durch den Hersteller erbracht. Störungen werden über die jeweilige Hotline des Herstellers gemeldet und vom Hersteller selbst behoben. Die Leistungsbereitschaft richtet sich nach den mit dem Hersteller vertraglich vereinbarten Servicezeiten.