

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Firma ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH

Abschnitt A

Allgemeiner Teil

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für folgende Vertragstypen:

- Softwareüberlassung mit Anpassungsleistungen
- Softwarepflege, Wartungs- und Hotlineabkommen
- Standardsoftware
- Softwaremiete

Die nachstehenden allgemeinen Regelungen gelten für den Vertragstyp, für den sie Anwendung finden. Sollten die Vertragsparteien Leistungen vereinbaren, die einem der vorgenannten Vertragstypen nicht zuzuordnen sind, sind diese als rechtlich selbständig einzustufen, auch wenn sie in den vertraglichen Vereinbarungen der Parteien aufgeführt werden. Für diese Vereinbarungen gelten die nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht.

Geltungsbereich

Diese Bedingungen gelten zwischen der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH und dem Kunden. Sie bilden für alle – auch zukünftige - Geschäfte, und zwar in der jeweils gültigen Form, die alleinige Geschäftsgrundlage. Mögliche allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden werden nicht zum Gegenstand des Vertragsverhältnisses der Parteien, auch nicht durch Schweigen. Es bedarf folglich nicht des Widerspruchs der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH gegen abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden.

Haftung

Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH haftet außerhalb der Gewährleistung nur ohne Begrenzung der Schadenshöhe für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der gesetzlichen Vertreter oder leitenden Angestellten der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH oder durch schwerwiegendes Organisationsverschulden verursacht wurden,

- unter Begrenzung auf die Schäden, die aufgrund der vertraglichen Verwendung der Vertragssoftware typisch und vorhersehbar sind,
- für Schäden aus schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten
- für Schäden, die von Erfüllungsgehilfen der ALCO Computer Dienstleistungs GmbH grob fahrlässig oder vorsätzlich ohne Verletzung wesentlicher Vertragspflichten verursacht wurden,

soweit der Fall der Unmöglichkeit oder des anfänglichen Unvermögens vorliegt.

Die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit (u. a. für entfernte Folgeschäden) ist für jeden einzelnen Schadensfall auf einen Betrag in Höhe der Hälfte der vertraglichen Vergütung beschränkt.

Ein Mitverschulden des Kunden (z.B. unzureichende Datensicherung) ist diesem anzurechnen.

Die Haftung für das Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft, wegen Arglist und für Personenschäden bleibt unberührt.

Ein Mitverschulden des Kunden, z. B. unzureichende Erbringung von Mitwirkungsleistungen, Organisationsfehler oder eine unzureichende Datensicherung sind diesem anzurechnen. ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH haftet für die Wiederbeschaffung von Daten nur, soweit der Kunde alle üblichen und angemessenen Datensicherungsvorkehrungen getroffen hat und der Kunde sicherstellt,

dass die Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

Der Kunde ist verpflichtet, etwaige Schäden im Sinne vorstehender Haftungsregelungen unverzüglich gegenüber der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH schriftlich anzuzeigen und von ihr aufnehmen zu lassen, so dass die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH möglichst frühzeitig informiert ist und eventuell gemeinsam mit dem Kunden noch Schadenminderung betreiben kann.

Ist eine Pflegeleistung der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH Gegenstand des Vertrages der Parteien, gilt folgendes: Ein Haftungsanspruch des Kunden besteht nicht, wenn eine Pflegeleistung an einem vereinbarten Termin nicht durchgeführt werden kann oder sich der Beginn einer Pflegeleistung erheblich verzögert und die Gründe hierzu jeweils außerhalb des Einflussbereichs der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH liegen.

Geheimhaltung, Verschwiegenheit, Datenschutz

Sofern durch den Vertrag der Parteien Regelungen des Datenschutzes angesprochen werden, gilt folgendes:

Beide Vertragspartner verpflichten sich, bei den am Projekt beteiligten Personen sicherzustellen, dass diese die Bestimmungen über den Datenschutz kennen und beachten. Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH wird seine Mitarbeiter auf das Datengeheimnis verpflichten.

Der Kunde wird solche Unterlagen, die die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH wegen ihrer besonderen Schutzbedürftigkeit im stärkeren als üblichen Maße sichern soll, rechtzeitig entsprechend kennzeichnen.

Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH wünscht grundsätzlich nicht, Geschäftsgeheimnisse zu erfahren. Soweit die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH aber doch Geschäftsgeheimnisse vom Kunden erfahren muss, um die vereinbarte Leistung erbringen zu können, wird der Kunden solche Informationen ausdrücklich als Geschäftsgeheimnis gegenüber ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH deutlich erklären. Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH wiederum verpflichtet sich, solche Informationen entsprechend vertraulich zu behandeln.

An den im Rahmen der Softwarepflege von der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH gelieferten Programmen und Dokumentationen erhält der Kunde ein Nutzungsrecht zur bestimmungsgemäßen Nutzung gemäß den der Überlassung der jeweiligen Vertragssoftware zugrunde liegenden Vertragsbedingungen, soweit der im Rahmen der Pflege gelieferten Software nicht gesonderte Überlassungsbedingungen beiliegen.

Im übrigen ist der Kunde verantwortlich für die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften über den Datenschutz und die Datensicherheit.

Der Kunden verpflichtet sich zur regelmäßigen Durchführung und Erstellung von Datensicherungen. Die Datensicherung umfasst das Gesamtsoftwaresystem und die regelmäßige Sicherung von Stamm- und Bewegungsdaten und ist nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Datenverarbeitung durchzuführen.

Vergütung

Der Kunde zahlt die in der Auftragsbestätigung von ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH festgehaltene Vergütung. Zusätzlich Leistungen von ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH (z. B. Ergänzungs- und Änderungswünsche des Kunden) vergütet der Kunde der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH nach Zeitaufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste.

Grundsätzlich ist der Ort der Leistungserbringung der Sitz der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH. Eventuell erforderliche Reisen der Mitarbeiter von ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH zum Kunden oder zu vom Kunden gewünschten anderen Stellen/Orten werden vom Kunden gesondert sowohl hinsichtlich Zeitaufwands als auch der Reisekosten und –spesen vergütet. Dabei werden Reisezeiten der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH vom Kunden vergütet. Die Notwendigkeit einzelner Reisen wird zwischen den Vertragspartnern abgestimmt.

Fälligkeit

Ist die Softwarepflege, das Wartungs- und Hotlineabkommen Gegenstand des Vertrages der Parteien, gilt folgendes:

Die Höhe der jährlichen Pflegevergütung ergibt sich aus dem Softwarepflegeschein.

Die monatliche Gebühr wird jeweils für 12 Monate im voraus berechnet und ist mit Zugang der Rechnung fällig.

Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH behält sich vor, die monatliche Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von drei Monate bei Veränderung der Kostenfaktoren anzupassen. Bei einer Erhöhung der Wartung um mehr als 7,5 % innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Friststellung ist der Kunde berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ende des Monats vor Inkrafttreten der Gebührenerhöhung zu kündigen.

Ansonsten gilt für Kaufverträge der Parteien folgendes:

Es gelten die am Liefertag gültigen Preise als vereinbart, es sei denn, es ist über die Preisgestaltung eine besondere schriftliche Vereinbarung getroffen worden. Die in Rechnung gestellten Beträge sind jeweils spätestens vier Wochen nach Lieferung zu bezahlen.

Die von der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH jeweils auszuweisenden Beträge verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer. Sämtliche Bankspesen aus Zahlungen sind vom Kunden zu tragen.

Vertragsdauer / Kündigung

Miet- Wartungs-, Softwarepflege- und Hotlineabkommen werden auf unbegrenzte Zeit abgeschlossen.

Sofern im Pflegeschein kein Vertragsbeginn festgelegt ist, beginnt der Vertrag mit der Installation. Der Vertrag ist beiderseits kündbar mit einer Frist von drei Monaten zum Jahresende. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Insbesondere hat die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH das Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunden mit der Zahlung der Vergütung um mehr als zwei Monat im Verzug ist.

Kündigungen haben per Einschreiben/Rückschein zu erfolgen.

Sonstiges

Diese vorgenannten und nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen geben die Vereinbarungen der Parteien abschließend wieder. Abweichende oder ergänzende Bedingungen sowie Änderungen dieser Bedingungen einschließlich dieser Schriftformklausel gelten nur, wenn sie schriftlich vereinbart werden.

Der Kunde ist nicht berechtigt, gegen die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH ein Zurückbehaltungsrecht wegen eines anderen, nicht aus diesem Vertrag stammenden Anspruchs auszuüben. Aufrechnen kann der Kunde nur mit solchen Ansprüchen gegen ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH, die unstrittig oder rechtskräftig festgestellt sind.

Die Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieses Vertrages berührt die Wirksamkeit des Vertrages im übrigen nicht. Die Vertragspartner verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahe kommt. Bis zu einer solchen Regelung soll anstelle der unwirksamen Bedingung eine solche gelten, die vom wirtschaftlichen Sinn und Zweck her der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Gleiches gilt für den Fall einer regelungsbedürftigen Lücke des Vertrages. Die Übertragung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an einen Dritten bedarf der Zustimmung der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH.

Erfüllungsort für sämtliche Leistungen aus dem Vertrag der Parteien, auch für Leistungen der Lieferanten von ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH ist der Sitz der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus diesem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist der Sitz von ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH.

Abschnitt B

Vereinbarungen für Softwareüberlassung mit Anpassungsleistungen

§ 1 Vertragsgegenstand

ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH überlässt die Software im Wege des Kaufvertrages. Bei der Software handelt es sich um Standardsoftware, die An die Bedürfnisse des Kunden angepasst wird.

Es gelten ausschließlich die schriftlich von der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH angebotenen Leistungen als Leistungsinhalt.

Im Rahmen dieser Bedingungen gehören die Arbeiten zur Gewinnung der fachlichen Feinspezifikation, - wie etwa Datenimport oder Schnittstellenprogrammierung – sowie Schulungstätigkeiten nicht zu den Aufgaben von ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH. Solche zusätzlichen Leistungen übernimmt die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH zu gesonderten Bedingungen gegen zusätzliche Vergütung. Diese Leistungen sind somit als rechtlich selbständig einzustufen.

Termine werden die Vertragspartner einvernehmlich schriftlich festlegen, nur dann sind sie verbindlich. Die Verbindlichkeit etwaiger Fertigstellungs-Termine entfällt, wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht vollständig oder nicht rechtzeitig nachkommt.

Rechtseinräumung, Quellcode

Nutzungs- und Verwertungsrechte

Der Kunde erhält grundsätzlich (wenn nicht ausdrücklich Abweichendes schriftlich vereinbart wird) ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht an der von ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH gelieferten Software.

Dabei werden nur einfache, zeitlich unbegrenzte Nutzungsrechte erworben. Erweiterungen der Lizenzen wie Anzahl der Installationen, Mandanten oder Serverlizenzen, bedürfen der gesonderten Vereinbarung. Soweit nicht anders vereinbart, erhält der Kunde Concurrent User Licenses zur Nutzung. Der Kunde ist dabei berechtigt, die Client-Software auf beliebig vielen Arbeitsplätzen zu installieren. Der Zugriff auf die Serversoftware ist auf die Anzahl der vereinbarten parallelen Zugriffe (Concurrent User Licence) beschränkt.

Quellcode

Eine Herausgabe des Quellcodes findet nicht statt. Der Kunde hat die Möglichkeit, die Lauffähigkeit der Software über die Gewährleistungsfrist hinaus durch Abschluss eines entsprechenden Softwarepflegevertrages zu gewährleisten

Installationsvoraussetzungen

Soweit dies nicht Gegenstand des Vertrages der Parteien ist, wird der Kunde die für eine Installation oder den Betrieb der zu erstellenden Software notwendigen Einrichtungen rechtzeitig bereitstellen, insbesondere das erforderliche Betriebssystem, die erforderlichen Datenbank-, Telekommunikations- und Serviceprogramme (Tools) in der jeweils aktuellen bzw. erforderlichen Version, sowie die erforderliche sonstige Software. Der Kunde sorgt für die notwendigen Nutzungsrechte.

Auch die Pflege, insbesondere die Aktualisierung der Software, die der Kunde bereitstellt, ist Sache des Kunden.

Gewährleistung

Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Installation. Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf Monate, wenn die Vertragspartner nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbaren.

Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH wird aufgrund gemeldeter Mängel, die unverzüglich und möglichst unter Angabe der näheren Umstände des Auftretens und der Software- und Hardwareumgebung sowie der Auswirkungen schriftlich mitgeteilt werden müssen, mit der Mängelbeseitigung beginnen und diese innerhalb angemessener Frist durchführen.

Ein Mangel gilt auch als behoben, soweit der Mangel durch eine zumutbare Fehlerumgebungsmöglichkeit ausgeräumt wird.

Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH wird ein Fehler-Melde-Formular und –Verfahren rechtzeitig dem Kunden überlassen, zu dessen Nutzung sich der Kunde verpflichtet

Der Kunde wird die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH bei der Fehlerfeststellung und Fehlerbeseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.

Gelingt der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH die Mängelbeseitigung nicht innerhalb angemessener Frist von maximal 100 Kalendertagen und schlägt sie auch innerhalb einer weiteren angemessenen Nachfrist, die der Kunde der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH gesetzt hat, fehl, stehen dem Kunden die gesetzlichen Gewährleistungsrechte zu.

Wegfall der Gewährleistung

Die Gewährleistungsansprüche des Kunden können von diesem nicht mehr geltend gemacht werden, wenn er selbst ohne vorherige schriftliche Zustimmung der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH Änderungen an der Software durchgeführt hat oder Dritte hat durchführen lassen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Änderungen die Gewährleistungsarbeiten, insbesondere die Analyse- und Beseitigungsarbeiten seitens der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH nicht oder nur unwesentlich erschweren und die gemeldeten Mängel nicht auf diese Änderung zurückzuführen sind.

Kosten unberechtigter Mängelrügen

Sind gemeldete Mängel nicht der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH zuzurechnen, wird der Kunde der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH den Zeitaufwand und die angefallenen Kosten vergütet.

Abschnitt C

Vereinbarungen für Softwarepflege, Wartungs- und Hotlineabkommen Vertragsgegenstand

Gegenstand dieser Vereinbarungen ist die Softwarepflege und -Wartung der von der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH dem Kunden zur Nutzung lizenzierter Software sowie die Betreuung des Anwenders während der Überlassung der Software.

Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH pflegt die im Softwarepflegeschein, der Vertragsbestandteil ist, bezeichnete Software (Vertragssoftware). Im Pflegeschein sind Vertragsbeginn, Hard- und Softwareumgebung, insbesondere das Betriebssystem, Datenträger, sowie die aktuell jeweils geltende Vergütung und die Ansprechpartner beider Vertragspartner festgelegt

Definitionen

Die in dieser Vereinbarung verwendeten Ausdrücke sind wie folgt definiert:

„Enhancement Release“: bezeichnet eine verbesserte, möglicherweise geringfügig erweiterte Vertragssoftware. Es wird durch die Erhöhung der Zahl in der ersten Stelle nach dem Dezimalpunkt eines jeden Programmmoduls gekennzeichnet, z.B. von 5.0 auf 5.1.

„Maintenance Release“: Modifikation der Vertragssoftware, die lediglich Fehlerbehebungen beinhaltet. Es wird durch die Erhöhung der Zahl in der zweiten Stelle nach dem Dezimalpunkt eines jeden Programmmoduls gekennzeichnet, z.B. von 5.0 auf 5.01.

„Major Release“: Wesentlich veränderte und in ihrer Funktionalität erweiterte Vertragssoftware. Es wird durch die Erhöhung der Zahl vor dem Dezimalpunkt eines jeden Programmmoduls gekennzeichnet, z.B. von 5.0 auf 6.0.

„Update“: Wechsel von einer älteren zu einem neueren Release desselben Produktes auf derselben Plattform. Maintenance Releases und Enhancement Releases werden als Update bezeichnet.

„Upgrade“: Wechsel von einer älteren zu einem neueren Release desselben Produktes auf derselben Plattform. Major Releases werden als Upgrade bezeichnet.

„Trade Up“: Wechsel der Betriebssystem- bzw. Hardware-Plattform sowie Änderung der Lizenz bezüglich der Anzahl der Installationen.

Leistungsumfang

Soweit im Softwarepflegeschein nichts anderes vereinbart ist, erbringt die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH für die im Pflegeschein aufgeführte Software folgende Leistungen:

Softwarepflege

Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH überlässt dem Kunden neue Versionen der Vertragssoftware im Rahmen von Updates auf dem vereinbarten Datenträger nach allgemeiner Freigabe durch die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH.

Hotline

Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH berät und unterstützt den Kunden Montags bis Donnerstags von 9.00-16.00 Uhr und Freitags von 9.00 – 13.00 Uhr telefonisch bei Fragen zur Bedienung der Software und der Fehlerbehebung. Ausweitungen dieser Zeiten sind nur durch gesonderte Vereinbarungen möglich.

Ausdrücklich nicht im Leistungsumfang des Vertrages enthalten sind die nachfolgend genannten Positionen. Diese Leistungen sind zwischen den Vertragspartnern gesondert zu vereinbaren.

- Upgrades
- Neue Module
Lieferung neuer Module, die die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH nach Überlassung der Vertragssoftware vertreibt.
- Installation
- Unterstützung des Kunden bei der Installation der von der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH überlassenen Software sowie die Durchführung von Einweisungen und Schulungen.
- Transport und Reisekosten
- Anfallende Kosten bei der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH für den Transport und für Reisetätigkeiten.

Mitwirkungsleistungen des Kunden

Neueste Version

Die Pflicht der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Pflegeleistung bezieht sich auf den jeweils neuesten und dem diesen vorhergehenden Releasestand.

Hat der Kunde noch eine ältere Version der Vertragssoftware bei sich installiert, kann die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH die Leistung nach diesen Bedingungen verweigern oder aber nach ihrer Wahl oder der Wahl des Kunden die Pflegeleistung gegen Vergütung des damit verbundenen Mehraufwandes durchführen, es sei denn, die Übernahme der neuen Version ist dem Kunden nicht zumutbar. Der Kunde wird ihm überlassene neue Programme stets unverzüglich einspielen, untersuchen und prüfen und gegebenenfalls auftretende Mängel rügen. Im Falle der Unzumutbarkeit der Übernahme darf der Kunde eine Versionsnummer zurückbleiben.

Der Kunde ist insoweit verpflichtet, die neueste Version, soweit überhaupt für ihn zumutbar, bei sich einzusetzen und zu benutzen, soweit diese nicht mit Fehlern behaftet ist, die nicht ganz unerheblich

sind, und soweit die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH diese nicht kurzfristig beseitigt. Ansonsten ist der Kunde berechtigt, die Vertragssoftware auf einen früheren Stand zurückzusetzen und in diesem zu nutzen, bis die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH nachweislich einen im wesentlichen fehlerfreien, neuen Versionsstand überlässt.

Wegfall der Pflegepflicht

Vom Kunden oder Dritten geänderte Software unterliegt nur dann der Pflege, wenn und soweit die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH der Änderung unter Hinweis auf die Änderung des Softwarepflegevertrags schriftlich zugestimmt hat.

Kostenlose Erbringung

Der Kunden stellt sicher, dass alle für die Durchführung der Pflege erforderlichen Mitwirkungsleistungen des Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen rechtzeitig und für die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH kostenlos erbracht werden, so etwa z. B. Mitarbeiterauskünfte.

Soweit die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH Pflegeleistungen durch Techniken der Datenfernübertragung erbringt, stellt der Kunde auf seine Kosten die geeigneten Geräte und Programme betriebsbereit zur Verfügung und unterhält sie.

Qualifikation der Mitwirkung

Mitwirkungspflichten sind wesentliche Pflichten des Kunden. Falls der Kunden seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht termingerecht und ausreichend nachkommt, ist die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH von ihrer Verpflichtung zur Erbringung der Pflegeleistung befreit.

Verfahren zur Fehlerbehebung

Bei Fehlermeldungen wird der Kunde alle erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen, die die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH zur Fehlerdiagnose und Behebung benötigt, sowie Zugang zu den Räumen, Maschinen und zur Vertragssoftware mindestens während der normalen Bürozeiten gewähren.

Der Kunde wird der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH nach besten Kräften bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen. Er wird auf Anforderung der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH die fehlerhafte Software bereithalten und gegebenenfalls unverzüglich an sie übersenden.

Der Kunde stellt die Vertragssoftware sowie gegebenenfalls geeignetes Personal und Rechenzeiten bei sich zur Verfügung, wenn die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH die Pflegeleistung beim Kunden durchführt. Der Kunde sorgt dann dafür, dass den für die Durchführung der Pflege der Softwarepflegeleistung von der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH beauftragten Mitarbeitern zu der vereinbarten Zeit Zugang zu den jeweiligen Rechnern und der Software gewährt wird.

Einspielen von neuen Versionen

Erhält der Kunde der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH eine neuere Version der Vertragssoftware, spielt er diese unverzüglich ein.

Leistungsausschluss

Wartung ist ausgeschlossen bei:

- Softwareproblemen, die darauf beruhen, dass die Anwenderbedingungen des Kunden so verändert wurden, dass sie mit den Bedingungen, für die die Vertragsprodukte ursprünglich erworben wurden, nicht mehr übereinstimmen. Derartige Veränderungen betreffen insbesondere die Hardware, Betriebssysteme, die Verwendung zusätzlicher Software;
- veränderten, modifizierten oder mit anderer Software kombinierten oder verbundenen Vertragsprodukten, es sei denn, dies ist nach dem Endnutzer-Softwarelizenzvertrag für die Software zulässig oder für das Softwareproblem nicht ursächlich;
- Softwareproblemen, die durch Fahrlässigkeit oder sonst durch Verschulden des Lizenznehmers verursacht wurden;
- Softwarefehlern die nicht mehr Reproduzierbar sind.

Abschnitt D

Standardssoftwareüberlassungsverträge

§ 1 Vertragsgegenstand

Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH veräußert dem Kunden Standardssoftware eigener Herstellung ausschließlich zu den nachfolgenden Bedingungen.

Die Verträge zwischen den Vertragsparteien sind Kaufverträge. Die beiderseitigen Verpflichtungen ergeben sich ausschließlich aus den folgenden Bestimmungen, die durch Finanzierungsvereinbarungen des Kunden mit Dritten nicht berührt werden. Insbesondere bleibt die Zahlungsverpflichtung des Kunden in voller Höhe bestehen. Die Eigenschaften und die Einsatzbedingungen für die Ware ergeben sich aus den dem Kunden vorvertraglich überlassenen Angebotes beziehungsweise dessen technischen Freigaben und Spezifikationen. Weitere Einzelheiten hinsichtlich der Eigenschaften und Einsatzbedingungen ergeben sich aus der Dokumentation. Zugesichert im Sinne von § 459 II BGB sind Eigenschaften im Sinne dieser Bestimmungen nur dann, sofern eine solche Zusicherung schriftlich durch die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH erfolgt. Das Anfertigen von Kopien der Dokumentation und der Software und auch der technischen Beschreibungen ist nur im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung der Software zulässig. Die Installation der Ware wird – soweit nicht anderweitig vereinbart - durch den Kunden vorgenommen, der sich hierzu auch Dritter bedienen kann. Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH ist bereit, den Kunden in die Funktion und Bedienung der Ware gegen Vergütung nach der jeweils gültigen Preisliste der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH einzuweisen. Diese Einweisung ist gesondert zu vereinbaren.

§ 2 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, die Ware unverzüglich nach Empfang auf deren ordnungsgemäße Funktion zu überprüfen. Er wird unverzüglich etwaige Mängel der Ware möglichst schriftlich an die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH mitteilen und gegebenenfalls die schriftliche Meldung auf Wunsch der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH nachholen. Wenn seitens der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH Arbeiten an der Ware erforderlich werden, um Mängel zu beseitigen, wird der Kunde solchem Personal ungehindert Zutritt zu den Räumlichkeiten und der Ware selbst verschaffen, die notwendigen Unterlagen, z. B. auch Störungsprotokolle oder Logbuch zur Verfügung stellen und geeignete Räume, Geräte, Rechenzeit und Personal zur Information rechtzeitig und im geeigneten Umfang zur Verfügung stellen.

§ 3 Lizenzen

Als Lizenz gilt eine auf einem Arbeitsplatz installierte Version eines Softwaremoduls. Die Lizenzen werden speziell für den Kunden erteilt und sind nicht übertragbar. Standardmäßig werden nur einfache, zeitlich unbegrenzte Nutzungsrechte erworben. Erweiterungen der Lizenzen wie Anzahl der Installationen, Mandanten oder Serverlizenzen, bedürfen der gesonderten Vereinbarung.

Soweit nicht anders vereinbart, erhält der Kunde Concurrent User Licenses zur Nutzung. Der Kunde ist dabei berechtigt, die Client-Software auf beliebig vielen Arbeitsplätzen zu installieren. Der Zugriff auf die Serversoftware ist auf die Anzahl der vereinbarten parallelen Zugriffe (Concurrent User Licence) beschränkt.

§ 4 Gewährleistung

Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH haftet für Mängel, die bei Sendung bzw. Auslieferung der Ware an den Transporteur vorhanden sind, und zwar für die Dauer der gesetzlichen Gewährleistungsfrist von 12 Monaten.

Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH haftet für solche Mängel, die die Tauglichkeit der Ware zum gewöhnlichen oder zum vertraglich vorausgesetzten Gebrauch mehr als unerheblich mindern oder aufheben oder den Wert der Ware mehr als unerheblich beeinträchtigen. Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH haftet nicht für Installations- oder Bedienungsfehler oder für mangelnde

Datensicherung seitens des Kunden. Zeigt sich dem Kunden ein Mangel, so wird dieser ihn unverzüglich möglichst schriftlich, eventuell nachträglich schriftlich, der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH mitteilen und dabei möglichst auch angeben, wie sich der Mangel äußert und auswirkt, und unter welchen Umständen er auftritt. Kann der Kunde bei Fehleranalysenarbeiten der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH den Mangel der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH nicht vorführen, ist der Fehler also im Moment nicht reproduzierbar, wird der Kunde der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH Gelegenheit geben, das Gerät selbst zu beobachten. Soweit möglich wird die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH die Ware beim Kunden belassen, der Kunde wird jedoch gegebenenfalls dulden, dass eine Überwachungssoftware zwecks Protokollierung benutzt wird, auch wenn dadurch eventuell das Laufzeitverhalten des Gesamtsystems etwas oder auch stärker leiden sollte.

Aufgrund einer Mängelmeldung des Kunden wird die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH sich nach besten Kräften um die Analyse und dann die Beseitigung eines Mangels bemühen. Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH ist berechtigt, im Falle der Meldung eines Mangels diesen zu beseitigen, und zwar dadurch, dass die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH ein entsprechendes Bauteil oder auch Baugruppen, eventuell auch ein ganzes Gerät auswechselt. Schlägt die Nachbesserung durch die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH innerhalb angemessener Frist fehl und schlägt sie auch innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist fehl, so ist der Kunde berechtigt, den Kaufpreis angemessen herabzusetzen oder nach seiner Wahl den Vertrag rückgängig zu machen.

Die Gewährleistungsansprüche des Kunden entfallen, wenn der Kunde selbst oder durch Dritte an der Ware ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH Änderungen vorgenommen hat. Dies gilt insoweit nicht, als der Kunde darlegen und beweisen kann, dass die Änderungen in keinem Zusammenhang mit den aufgetretenen Fehlern bzw. Mängeln stehen und die Analyse und Behebung von Mängeln nicht wesentlich erschweren. Statt einer Verweigerung der Nachbesserung und Gewährleistung kann die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH in diesem Fall auch Leistungerschwerungen und damit zusätzlichen Aufwand geltend machen, wenn die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH trotz solcher Änderungen tätig wird. Die Gewährleistungspflicht seitens der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH entfällt auch, wenn der Kunde die Ware mit anderer als der freigegebenen Umgebung und anderem als dem freigegebenen Zubehör einsetzt. Die Entlastungsmöglichkeiten nach obiger Klausel gelten sinngemäß auch hier.

Abschnitt E

Softwaremietverträge

§ 1 Vertragsgegenstand

Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH vermietet dem Kunden Standardsoftware eigener Herstellung ausschließlich zu den nachfolgenden Bedingungen.

Die Verträge zwischen den Vertragsparteien sind Mietverträge. Die beiderseitigen Verpflichtungen ergeben sich ausschließlich aus den folgenden Bestimmungen, die durch Finanzierungsvereinbarungen des Kunden mit Dritten nicht berührt werden. Insbesondere bleibt die Zahlungsverpflichtung des Kunden in voller Höhe bestehen. Die Eigenschaften und die Einsatzbedingungen für die Ware ergeben sich aus den dem Kunden vorvertraglich überlassenen Angebotes beziehungsweise dessen technischen Freigaben und Spezifikationen. Weitere Einzelheiten hinsichtlich der Eigenschaften und Einsatzbedingungen ergeben sich aus der Dokumentation. Zugesichert im Sinne von § 536 II BGB sind Eigenschaften im Sinne dieser Bestimmungen nur dann, sofern eine solche Zusicherung schriftlich durch die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH erfolgt. Das Anfertigen von Kopien der Dokumentation und der Software und auch der technischen Beschreibungen ist nur im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung der Software zulässig. Die Installation der Software wird – soweit nicht anderweitig vereinbart – durch den Kunden vorgenommen, der sich hierzu auch Dritter bedienen kann. Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH ist bereit, den Kunden in die Funktion und Bedienung der Ware gegen Vergütung nach der jeweils gültigen Preisliste der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH einzuweisen. Diese Einweisung ist gesondert zu vereinbaren.

§ 2 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, die Ware unverzüglich nach Empfang auf deren ordnungsgemäße Funktion zu überprüfen. Er wird unverzüglich etwaige Mängel der Ware möglichst schriftlich an die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH mitteilen und gegebenenfalls die schriftliche Meldung auf Wunsch der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH nachholen. Wenn seitens der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH Arbeiten an der Ware erforderlich werden, um Mängel zu beseitigen, wird der Kunde solchem Personal ungehindert Zutritt zu den Räumlichkeiten und der Ware selbst verschaffen, die notwendigen Unterlagen, z. B. auch Störungsprotokolle oder Logbuch zur Verfügung stellen und geeignete Räume, Geräte, Rechenzeit und Personal zur Information rechtzeitig und im geeigneten Umfang zur Verfügung stellen.

§ 3 Lizenzen

Als Lizenz gilt eine auf einem Arbeitsplatz installierte Version eines Softwaremoduls. Die Lizenzen werden speziell für den Kunden erteilt und sind nicht übertragbar. Standardmäßig werden nur einfache, zeitlich unbegrenzte Nutzungsrechte erworben. Erweiterungen der Lizenzen wie Anzahl der Installationen, Mandanten oder Serverlizenzen, bedürfen der gesonderten Vereinbarung.

Soweit nicht anders vereinbart, erhält der Kunde Concurrent User Licenses zur Nutzung. Der Kunde ist dabei berechtigt, die Client-Software auf beliebig vielen Arbeitsplätzen zu installieren. Der Zugriff auf die Serversoftware ist auf die Anzahl der vereinbarten parallelen Zugriffe (Concurrent User Licence) beschränkt.

§ 4 Gewährleistung

Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH haftet für solche Mängel, die die Tauglichkeit der Ware zum gewöhnlichen oder zum vertraglich vorausgesetzten Gebrauch mehr als unerheblich mindern oder aufheben oder den Wert der Ware mehr als unerheblich beeinträchtigen. Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH haftet nicht für Installations- oder Bedienungsfehler oder für mangelnde Datensicherung seitens des Kunden. Zeigt sich dem Kunden ein Mangel, so wird dieser ihn unverzüglich möglichst schriftlich, eventuell nachträglich schriftlich, der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH mitteilen und dabei möglichst auch angeben, wie sich der Mangel äußert und auswirkt, und unter welchen Umständen er auftritt. Kann der Kunde bei Fehleranalysenarbeiten der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH den Mangel der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH nicht vorführen, ist der Fehler also im Moment nicht reproduzierbar, wird der Kunde der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH Gelegenheit geben, das Gerät selbst zu beobachten. Soweit möglich wird die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH die Ware beim Kunden belassen, der Kunde wird jedoch gegebenenfalls dulden, dass eine Überwachungssoftware zwecks Protokollierung benutzt wird, auch wenn dadurch eventuell das Laufzeitverhalten des Gesamtsystems etwas oder auch stärker leiden sollte.

Aufgrund einer Mängelmeldung des Kunden wird die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH sich nach besten Kräften um die Analyse und dann die Beseitigung eines Mangels bemühen. Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH ist berechtigt, im Falle der Meldung eines Mangels diesen zu beseitigen, und zwar dadurch, dass die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH ein entsprechendes Bauteil oder auch Baugruppen, eventuell auch ein ganzes Gerät auswechselt.

Die Gewährleistungsansprüche des Kunden entfallen, wenn der Kunde selbst oder durch Dritte an der Ware ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH Änderungen vorgenommen hat. Dies gilt insoweit nicht, als der Kunde darlegen und beweisen kann, dass die Änderungen in keinem Zusammenhang mit den aufgetretenen Fehlern bzw. Mängeln stehen und die Analyse und Behebung von Mängeln nicht wesentlich erschweren. Die Gewährleistungspflicht seitens der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH entfällt auch, wenn der Kunde die Ware mit anderer als der freigegebenen Umgebung und anderem als dem freigegebenen Zubehör einsetzt. Die Entlastungsmöglichkeiten nach obiger Klausel gelten sinngemäß auch hier.

§ 4 Dauer des Vertrages/Kündigung

Soweit zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart, wird das Vertragsverhältnis auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Kündigungsfrist für beide Parteien beträgt 3 Monate zum Jahresende. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt bestehen.

Ein wichtiger Grund besteht insbesondere dann, wenn der Kunde mit zwei aufeinanderfolgenden Raten der monatlichen Lizenzgebühr oder insgesamt in Höhe von drei monatlichen Raten mit der Zahlung der Lizenzgebühren in Verzug ist.

§ 5 Hosting durch ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH

Soweit die Software, Teile der Software und/oder Daten des Kunden auf Rechnern der ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH gespeichert werden, garantiert ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH eine 99% Verfügbarkeit von Daten und Software. Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH verpflichtet sich weiterhin, die Software und/oder die Daten für den Kunden über das Internet zugänglich zu machen. Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH überwacht laufend die Verbindung des Servers zum Übergabepunkt an das öffentliche Netz (WAN). Für Unterbrechungen der Datenverbindung die nicht im Einflussbereich von ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH liegen, wird nicht gehaftet.

§ 6 Daten-Hosting

Soweit die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH Daten-Hosting vornimmt, verpflichtet sich die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH über alle im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung des Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge strengstens Stillschweigen zu bewahren.

Der Kunde hat das Recht, von ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH jederzeit den Nachweis einer vertragsgemäßen und ausreichenden Datensicherung zu verlangen. Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher jederzeit die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht von ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH besteht. Die Herausgabe erfolgt durch Übergabe eines Datenträgers oder elektronischen Versand über ein Datennetz. Der Kunde hat kein Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.

Die ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH ist verpflichtet, Vorkehrungen gegen den unbefugten Zugriff Dritter auf die Daten vorzunehmen. Zu diesem Zweck nimmt ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH regelmäßig Backups vor, überprüft die Daten des Kunden und installiert Firewalls, Virenwalls Virens Scanner etc. Zugangsdaten, die dem geschützten Zugriff auf die Daten dienen dürfen unbefugten Dritten nicht zugänglich gemacht werden. Für Schäden, die auf Grund der schuldhaften Weitergabe der Zugangsdaten durch den Kunden entstehen, haftet der Kunde.