

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Teil A: Allgemeine Bestimmungen (Stand 01/05)

### A. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

#### 1. Gegenstand

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der diacom® Systemhaus GmbH - im Folgenden diacom® genannt - gelten für alle Vertragsverhältnisse zwischen der diacom® und dem Kunden. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine Geschäftsbedingungen wird hiermit widersprochen. Die Bedingungen der diacom® gelten auch für alle Folgegeschäfte, selbst dann, wenn bei deren Abschluss nicht nochmals darauf hingewiesen wird. Die Bedingungen gelten insbesondere für:

- Kauf von Computersystemen sowie deren Zusatzeinrichtung und Zubehör und Überlassung von Betriebssystemsoftware (nachstehend gemeinsam Hardware genannt). (Geschäftsbedingungen Teil B)
- Überlassung von Standardanwender-Software. (Teil C)
- Pflege von Standard-Software/Kundenbetreuung (Teil D)
- Miete / Kaufmietvertrag (Teile E)
- Durchführung von Technischen Dienstleistungen (Teil F)

#### 2. Abschluss des Vertrages

Ein Vertragsabschluss kommt jeweils mit schriftlicher Annahme der Bestellung, an die der Kunde vier Wochen nach Auftragseingang bei der diacom® Hauptverwaltung gebunden ist, zustande.

#### 3. Rechnungen, Zahlungsverzug

Alle Rechnungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Gelangt der Kunde in Zahlungsverzug, so ist diacom® berechtigt, ab Fälligkeit Zinsen in Höhe von 7,5% über dem Basiszinssatz p.a. zu erheben. Die Zinsen sind sofort fällig. Wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt, seine Zahlungen einstellt oder wenn diacom® andere Umstände bekannt werden, die die Kreditwürdigkeit des Kunden in Frage stellen, so werden alle offenen Forderungen von diacom® gegen den Kunden fällig. Nach angemessener Nachfrist ist diacom® berechtigt, von den diesen Forderungen zugrunde liegenden Verträgen zurückzutreten oder Schadenersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen. Diese Regelung gilt auch für Mietkaufverträge, wenn der Kunde mindestens mit drei aufeinander folgenden Raten ganz oder teilweise in Verzug ist.

#### 4. Eigentumsvorbehalt

Erst mit vollständiger Bezahlung des Kaufpreises sowie den Nebenkosten zuzüglich Mehrwertsteuer geht das Eigentum bzw. das Nutzungsrecht auf den Kunden über. Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes gilt nicht als Rücktritt vom Vertrag. Vor Übergang des Eigentums ist der Kunde nicht berechtigt, das ihm zustehende Anwartschaftsrecht auf Erwerb des Eigentums an Dritte zu übertragen und Dritten den Besitz an den Vertragsgegenständen zu überlassen. diacom® behält sich vor, die Vertragsgegenstände bei Zahlungsverzug des Kunden jederzeit zurückzunehmen. Der Kunde ist in diesem Fall unverzüglich zur Herausgabe verpflichtet. Geltendmachung von Verzugsschäden bleibt vorbehalten.

#### 5. Haftung

Die Haftung von diacom® gegenüber dem Kunden für Schäden ist auf die Höhe des vertraglich festgelegten Leistungsumfanges beschränkt. diacom® ist unter keinen Umständen für den Verlust von Daten oder mittelbaren, indirekten oder Folgeschäden, insbesondere entgangenem Gewinn haftbar.

Im Falle des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit durch diacom® ist die o.g. Haftungsbeschränkung ausgeschlossen. diacom® haftet jedoch lediglich in dem Umfang, in dem der Schaden zum betreffenden Zeitpunkt vorhersehbar war

#### 6. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

Der Kunde ist zur Aufrechnung von Forderungen nur dann berechtigt, wenn seine Gegenforderung von diacom® anerkannt oder rechtskräftig ist. Zurückbehaltungsrechte des Kunden sind ausgeschlossen, soweit sie nicht aus dem jeweils selben Vertragsverhältnis beruhen.

#### 7. Fristen

Die Einhaltung sämtlicher Fristen setzt voraus, dass der Kunde seine vertraglichen Pflichten rechtzeitig und vollständig erfüllt. Andernfalls verlängert sich eine vereinbarte oder gesetzte Frist um einen der Verzögerung entsprechenden Zeitraum.

#### 8. Preisgleitklausel

diacom® behält sich das Recht auf Änderungen der Wartungs- und Betreuungsgebühren im Rahmen von Kostenanpassungen und/oder auf Änderungen des Leistungsumfanges des Wartungsvertrages vor. Eine solche Änderung wird jedoch dem Kunden mindestens drei Monate vor Inkrafttreten mitgeteilt. Eine Erhöhung der Gebühren um mehr als 10% und/oder eine Änderung des Leistungsumfanges berechtigt den Kunden zur Kündigung unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ende des Monats vor dem Inkrafttreten der Änderung. Diese Regelung gilt auch bei Verträgen mit fester Vertragslaufzeit.

#### 9. Gerichtsstand, anwendbares Recht

Ausschließlicher Gerichtsstand für beide Parteien ist Hannover, sofern der Kunde Vollkaufmann ist. Es gilt Deutsches Recht.

#### 10. Sonstige Bestimmungen

Die Übertragung von Rechten durch den Kunden bedarf einer vorherigen schriftlichen Einwilligung von diacom. diacom® ist berechtigt, Subunternehmer zur Erfüllung der vereinbarten Leistungen in Anspruch zu nehmen. Änderungen und/oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Sollten sich einzelne Bestimmungen dieses Vertrages als ungültig erweisen, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragspartner sind verpflichtet, die unwirksamen Vorschriften durch wirtschaftlich gleichwertige zu ersetzen.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Teil B: Kauf von Hardware (Stand 01/05)

### B KAUF VON HARDWARE

#### 1. Lieferung und Installation

Die Anlieferung innerhalb der Bundesrepublik Deutschland erfolgt mit den üblichen Transportmitteln an die vereinbarte Lieferadresse. Mit Empfang geht die Gefahr auf den *Kunden* über. Für die Installation hat der *Kunde* geeignete Räume, passende Stromquellen, sowie die zum Anschluss des Systems erforderlichen Einrichtungen zur Verfügung zu stellen.

#### 2. Lieferzeiten

*diacom*<sup>®</sup> wird sich bemühen, die angegebenen Lieferzeiten einzuhalten. In Fällen von Streik, Aussperrung, Betriebsstörungen, höherer Gewalt oder Nichtbelieferung von Unterlieferanten ist *diacom*<sup>®</sup> berechtigt, die Lieferung ganz oder teilweise abzulehnen, ohne dass der *Kunde* Anspruch auf Schadenersatz erheben oder Nachlieferung verlangen kann. Der *Kunde* kann vom Vertrag zurücktreten, wenn er ausdrücklich eine Lieferfrist als bindend schriftlich vereinbart hat, diese von *diacom*<sup>®</sup> nicht eingehalten wird, der *Kunde* *diacom*<sup>®</sup> schriftlich eine Nachfrist von mindestens vier Wochen gesetzt hat und diese Frist fruchtlos verstrichen ist. Schadenersatzansprüche aus Nichteinhaltung irgendwelcher Liefertermine stehen dem Kunden nicht zu. Die erweiterte Haftung gemäß § 287 BGB wird ausgeschlossen.

#### 3. Abnahme

Als Datum der Abnahme gilt der Tag, an dem *diacom*<sup>®</sup> oder ein durch *diacom*<sup>®</sup> beauftragter Dritter die Lieferung in einwandfreiem technischen Zustand übergibt. Im Falle einer vereinbarten Installation des Systems gilt der Tag der abgeschlossenen Installation. Die Installation gilt auch dann als abgenommen, wenn der *Kunde* das System oder wesentliche Teile davon in Betrieb genommen hat. Verzögert sich die Installation aus Gründen die der *Kunde* zu vertreten hat, so gilt nach einer 3-Tage-Frist zur Beseitigung der Hindernisse die Installation als vorgenommen.

#### 4. Fälligkeit

Der Kaufpreis für das System zuzüglich der Kosten für Transport und Installation ist ohne Abzug fällig nach Lieferung.

#### 5. Gewährleistung

*diacom*<sup>®</sup> gewährleistet, daß die an den Kunden verkauften Systeme frei von Fabrikations- und Materialfehlern sind. Die Gewährleistung besteht in dem kostenlosen Ersatz der defekten Teile frei Bestimmungsort. Ausgetauschte Teile oder Systeme gehen in das Eigentum von *diacom*<sup>®</sup> bzw. in das Eigentum des Unterlieferanten über. *diacom*<sup>®</sup> ist berechtigt die Gewährleistungsverpflichtungen direkt an seinen Unterlieferanten abzutreten. Der *Kunde* nimmt diese Abtretung an. Eine Mängelrüge hat unverzüglich zu erfolgen. Können Mängel nicht innerhalb angemessener Frist durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung behoben werden, so kann der *Kunde* nach seiner Wahl Herabsetzung des Kaufpreises oder Rückgängigmachung des Vertrages verlangen. Eine weitergehende Gewährleistung ist ausgeschlossen.

Jegliche Gewährleistung entfällt, wenn der *Kunde* eigenmächtig Veränderungen an dem System vornimmt oder durch nicht von *diacom*<sup>®</sup> autorisiertem Personal vornehmen lässt, soweit nicht ausgeschlossen werden kann, daß der Fehler auf einer solchen Veränderung beruht und das die Fehlerbeseitigung durch die Veränderung erheblich erschwert wird. Die Gewährleistung ist ferner ausgeschlossen für Fehler aufgrund unsachgemäßer Transporte, von Unfällen, nicht ordnungsgemäßer Handhabung oder Abweichung von den durch *diacom*<sup>®</sup> empfohlenen Installationsbedingungen. Da die Gewährleistungsfrist je Unterlieferant differenzieren kann, wird sie für neue Systeme in der Systemspezifikation des Vertrages definiert. Für gebrauchte Systeme gilt ausschließlich eine 30-tägige Funktionsgarantie ab Installation bzw. Lieferung. Für Neu-Systeme gelten die gesetzlichen Gewährleistungsfristen.

#### 6. Nutzungsrecht der Betriebssystem-Software

*diacom*<sup>®</sup> gibt die Rechte und Pflichten, die sie vom Lizenzgeber erhalten hat, weiter an den *Kunden*. Der *Kunde* erwirbt gegen Zahlung der Lizenzgebühr das nicht übertragbare und nicht ausschließliche Recht, die per Lizenzvertrag überlassene Betriebssystem-Software nebst Unterlagen in Verbindung mit einem gelieferten System selbst zu nutzen. Eine weitergehende Verwendung ist nicht gestattet. Der *Kunde* verpflichtet sich, die Betriebssystem-Software vertraulich zu behandeln. Er wird keine Eingriffe in die Betriebssystem-Software vornehmen und/oder durch Dritte vornehmen lassen. Der *Kunde* ist nicht berechtigt, die Betriebssystemsoftware Dritten zur Verfügung zu stellen. Der Nutzungsumfang der Betriebssystem -Software ist auf die im Bestellschein definierte Benutzeranzahl begrenzt. Wünscht der *Kunde* eine größere Leistung, wird er entsprechende Erweiterungen der Nutzungslizenz durch *diacom*<sup>®</sup> erwerben.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Teil C: Standardsoftware (Stand 01/2005)

### C. Ueberlassung von Standard-Anwendersoftware

#### 1. Leistungsumfang des Nutzungsrechts

Der *Kunde* erwirbt das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Nutzungsrecht an *diacom*-Software gegen Zahlung der Nutzungsgebühr. Der *Kunde* erwirbt nicht das Recht auf den Quellcode dieser Software. Der Nutzungsumfang ist auf die im Bestellschein definierten Benutzeranzahl und auf die angegebene Betriebssystemplattform (Systembasis) begrenzt. Die Nutzungsgebühren sind abhängig vom Nutzungsumfang gestaffelt. Wünscht der *Kunde* eine größere Leistung, wird er entsprechende Erweiterungen der Nutzungslizenzen durch *diacom* erwerben. Das Nutzungsrecht wird erst nach vollständiger Bezahlung der Nutzungsgebühr wirksam.

*diacom* vergibt das Nutzungsrecht an der Software nur für das in der Bestellung bezeichnete Computersystem des *Kunden*. Die Übernahme der Software auf ein anderes System bedarf der schriftlichen Genehmigung von *diacom*. Falls für die Nutzung auf dem neuen System laut *diacom* Preisliste zum Zeitpunkt der Änderungsanzeige eine höhere Nutzungsgebühr gilt, wird für die erweiterte Nutzung die Differenz zwischen der alten und der neuen Nutzungsgebühr berechnet. Die notwendige Systembasissoftware wird in diesem Fall voll berechnet. Der Leistungsinhalt und -umfang der Software ergeben sich aus der gültigen Leistungsbeschreibung der *diacom*.

Alle gegenwärtigen und zukünftigen urheberrechtlichen und/oder gewerblichen Schutzrechte an den von *diacom* dem *Kunden* überlassenen Programmen und an allen gegebenenfalls daraus abgeleiteten Programmen und Programmteilen verbleiben bei *diacom*.

Das Anfertigen von Vervielfältigungen von überlassener Software oder Dokumentation ist nicht zulässig. Ausgenommen ist die Anfertigung von Sicherungskopien. Der *Kunde* ist verpflichtet, Warenbezeichnungen und Urheberrechtsvermerke von *diacom* auf den Sicherungskopien anzubringen. Eine Nutzung der Sicherungskopien auf einem anderen als dem in der Bestellung bezeichneten Computersystem ist nicht gestattet. Der *Kunde* verpflichtet sich, Sorge zu tragen, daß die Vorschriften des Datenschutzgesetzes bei Einsatz der Software beachtet werden. Der *Kunde* ist verpflichtet, durch Anweisungen und Vereinbarungen mit seinen Mitarbeitern sicherzustellen, dass die vertraglichen Rechte von *diacom* aufgrund dieser Bedingungen gewahrt bleiben. Jede Veränderung der Software bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von *diacom*. Diese Zustimmung wird von *diacom* erteilt, wenn die Bearbeitung bzw. Veränderung der Fehlerbeseitigung oder Anpassung an geänderte Normen dient und die Abläufe anderer Programme nicht beeinträchtigt.

#### 2. Lieferung, Installation

Die Lieferung innerhalb der Bundesrepublik Deutschland erfolgt mit den üblichen Transportmitteln frei vereinbarter Lieferadresse. Für die Installation der Software ist der *Kunde* verantwortlich. *diacom* wird die Softwareprogramme installieren, falls dies schriftlich vereinbart wurde.

Für Beratung, Schulung und Installation sowie An- und Abreise werden dem *Kunden* die Kosten gesondert in Rechnung gestellt. Die Berechnung erfolgt nach der jeweils gültigen Preisliste von *diacom*.

#### 3. Gewährleistung

*diacom* gewährleistet dem *Kunden* den technischen Einsatz der Software für den in der Leistungsbeschreibung oder den im Pflichtenheft vorgesehenen Gebrauch. Die Gewährleistungsdauer beginnt mit der Lieferung. Sie beträgt 24 Monate. Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen der Software-Programme aufgrund programmtechnischer Mängel werden von *diacom* kostenlos durchgeführt, sofern und soweit der *Kunde* Mängelrüge innerhalb der Gewährleistungsfrist schriftlich erhoben hat. Wenn der *Kunde* während der Gewährleistungsdauer Mängel an den Software-Programmen in schriftlich nachvollziehbarer Form *diacom* nachweist und eine Fehlerberichtigung trotz zweifachen Versuches nicht in angemessener Frist erfolgt, hat der *Kunde* das Recht hinsichtlich der betroffenen Programme die Rückgängigmachung des Vertrages oder Minderung zu verlangen. Jede Gewährleistung entfällt, wenn der *Kunde* eigenmächtige Veränderungen an der Software vornimmt oder durch nicht von *diacom* autorisiertem Personal vornehmen lässt.

#### 4. Schutzrechte

*diacom* übernimmt die Garantie, daß durch die Überlassung der Nutzung der Software-Programme nicht gegen bestehende Schutzrechte Dritter verstoßen wird. Für den Fall, daß Ansprüche Dritter geltend gemacht werden sollten, hat dies der *Kunde* unverzüglich *diacom* mitzuteilen. *diacom* wird diese Ansprüche zunächst abwehren, hilfsweise den *Kunden* alle Schäden, die im Falle einer Inanspruchnahme durch Dritte wegen Verletzung von Schutzrechten entstehen. Die Haftung von *diacom* ist begrenzt auf die Höhe der Gebühren, die der *Kunde* für die Überlassung der Software gezahlt hat. Dies gilt nicht, falls *diacom* Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.

#### 5. Preise und Zahlungsbedingungen

Die vereinbarte Nutzungsgebühr wird nach Lieferung der Software berechnet.

Sofern im Einzelnachweis dem *Kunden* Kosten zu berechnen sind, werden angefangene Reise- und Arbeitszeitstunden als Halbestunden abgerechnet.

Rechnungen sind nach Erhalt ohne Abzug zur Zahlung fällig.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Teil D: Software-Pflege inklusive Hotline (Stand 01/2005)

### D. Pflege von Standard-Anwendersoftware

#### 1. Leistungsumfang

*diacom*<sup>®</sup> stellt dem *Kunden* werktags eine HOTLINE zur Meldung von Störungen innerhalb des Programmablaufes zu folgenden Zeiten zur Verfügung:

Montag - Donnerstag von 8.00-12.00 / 14.00-17.00 Uhr  
Freitag von 9.00-12.00 / 14.00-16.00 Uhr

Der *Kunde* erwirbt gegen Bezahlung der Betreuungsgebühren folgenden Leistungsanspruch:

- Schriftliche und telefonische Unterstützung zur Behebung der Störung
- Erarbeitung und Übermittlung von Fehlerbehebungen.
- Telefonische Unterstützung in kritischen Startphasen, nach Stromausfall und/oder Maschinenausfall.
- Archivierung der beim *Kunden* eingesetzten Programme und der dazugehörigen Dokumentation.
- Software-Releasewechsel (z.B.: 6.04 = Version 6 Release 04

#### Folgende Leistungen sind nicht durch den Softwarepflege- und -Betreuungsvertrag abgedeckt:

- Telefonische Organisationsberatung
- Telefonische Schulung und/oder Einweisung
- Telefonische Datenpflege durch *diacom*<sup>®</sup> Mitarbeiter
- Einsatz von *diacom*<sup>®</sup> Personal vor Ort beim *Kunden*
- Erweiterung des lizenzierten Softwareleistungsumfanges.
- Software-Versionswechsel (z.B.: 7.01 = Version 7 Release 01

#### Dem *Kunden* ist bekannt, daß *diacom*<sup>®</sup> nur unter folgenden Voraussetzungen Ihre Verpflichtungen zur Pflege und Betreuung der Software-Programme erfüllen kann:

- Der *Kunde* installiert für die ONLINE-Betreuung ein Modem/Router nach den Maßgaben von *diacom*<sup>®</sup>.
- Der *Kunde* nimmt keine Programmänderungen oder Ergänzungen vor und installiert ohne Abstimmung mit *diacom*<sup>®</sup> keine eigenen Programme oder Programme von Dritten. Soweit durch unautorisierte Änderungen für *diacom*<sup>®</sup> Arbeiten anfallen, werden diese unabhängig von dem Service-Vertrag des *Kunden* gesondert berechnet.
- *diacom*<sup>®</sup> setzt voraus, dass der *Kunde* das Computersystem und die Software nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Datenverarbeitung nutzt und jeweils die zuletzt übersandte Programmversion der Software entsprechend der *diacom*<sup>®</sup> Austauschbedingungen einsetzt. Hierzu zählen insbesondere die kurzfristige Datensicherung von Programmen und Daten sowie die Führung und Aufbewahrung des Systemlogbuches.

Der *Kunde* wird *diacom*<sup>®</sup> bei der Programmpflege unterstützen und insbesondere sicherstellen, daß Personal zur Verfügung steht, daß mit den vom *Kunden* genutzten Programmen und Arbeitsabläufen vertraut ist. Erfüllt der *Kunde* seine Obliegenheitsverpflichtungen nicht oder nicht zeitgerecht, so kann *diacom*<sup>®</sup> ihre Leistungsverpflichtung aus dem Pflegevertrag unabhängig von dem Vergütungsanspruch verweigern.

#### 2. Dauer des Vertrages

Sofern keine individuelle Vertragslauf per Systemschein festgelegt ist, läuft der Vertrag mindestens bis zum Ende des Kalenderjahres, dass auf das Kalenderjahr des Vertragsbeginns folgt. Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

Die Leistungs- und Zahlungsverpflichtungen dieses Pflegevertrages beginnen mit Lieferung (bzw. bei Installation der Software-Programme durch *diacom*) mit Installation der Programme.

#### 3. Preise und Zahlungsbedingungen

Der Leistungsumfang (Software-Programme) und der Preis der Softwarepflege ergeben sich aus dem Bestellschein bzw. der Auftragsbestätigung. Die Betreuungsgebühr ist mindestens vierteljährlich im Voraus zu entrichten. Der *Kunde* hat die Wahl auch halbjährlich oder jährlich im Voraus zu bezahlen. Die Zahlungskonditionen werden der gewählten Zahlweise angepasst. Alle Rechnungen sind nach Erhalt ohne Abzug zur Zahlung fällig.

#### 4. Zahlungsverzug

Gerät der *Kunde* in Zahlungsverzug, werden ab Fälligkeit Verzugszinsen in Höhe vom Basiszinssatz plus 7% berechnet. Ab der zweiten erfolglosen Mahnung ist *diacom*<sup>®</sup> berechtigt, die Leistung bis zum Zahlungsausgleich einzustellen.

#### 5. Preisgleitklausel

*diacom*<sup>®</sup> behält sich das Recht auf Änderungen der Betreuungsgebühren im Rahmen von Kostenanpassungen und/oder auf Änderungen des Leistungsumfanges des Pflegevertrages vor. Eine solche Änderung wird jedoch dem *Kunden* mindestens drei Monate vor Inkrafttreten mitgeteilt. Eine Erhöhung der Gebühren um mehr als 10% und/oder eine Änderung des Leistungsumfanges berechtigt den *Kunden* zur Kündigung unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ende des Monats vor dem Inkrafttreten der Änderung. Die Preisgleitklausel gilt auch bei Verträgen mit fest vereinbarter Vertragslaufzeit.