

EBO

EBO GmbH Vertrieb- und Beratungsgesellschaft

Carlstraße 50

Telefon: +49 (0) 2451 – 971-129

Geschäftsführer: Michael Knauff

D-52531 Übach-Palenberg

Telefax: +49 (0) 2451 – 971-322

HRB 12111 AG Aachen

www.ebo-solution.de

eMail: ebo@ebo-solution.de

UID: DE 813889355

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- A. Geltung der Geschäftsbedingungen der **EBO**
- B. Einkaufs- und Auftragsbedingungen
- C. Allgemeine Leistungsbedingungen
- D. Sonderbedingungen für Beratungsleistungen
- E. Sonderbedingungen Wartungsverträge

A. Geltung der Geschäftsbedingungen der EBO

Diese Geschäftsbedingungen gelten stets und ausschließlich für das Vertragsverhältnis zwischen unseren Geschäftspartnern und uns, auch wenn bei einzelnen Geschäften nicht mehr besonders auf sie Bezug genommen wird.

B. Einkaufs- und Auftragsbedingungen

Maßgeblich für von EBO erteilte Aufträge sind ausschließlich die gesetzlichen Regelungen. Unser Vertragspartner hat im gesetzlichen Umfang und für die gesetzliche Dauer Gewähr und Schadensersatz zu leisten. Gerichtsstand ist Bielefeld. Es gilt deutsches Recht.

C. Allgemeine Leistungsbedingungen

C.0. Vertragsgegenstand

Das Geschäftsfeld von EBO umfasst Leistungen der EDV-Branche, insbesondere die Beratung und Schulung für integrierte Lösungen im Bereich Enterprise Back Office (EBO) sowie den Vertrieb und Implementierung solcher Lösungen. EBO erbringt diese Leistungen auf Grundlage der entsprechenden EBO - Sonderbedingungen, die durch diese Allgemeinen Leistungsbedingungen ergänzt werden.

C.1. Auftragsbestätigung / Leistungsumfang

C.1.01

Für den Inhalt des jeweiligen Vertrages ist, soweit kein beidseitig unterschriebener Vertrag vorliegt, die schriftliche Auftragsbestätigung von EBO, gegebenenfalls in Verbindung mit dem von EBO erstellten Leistungsverzeichnis maßgeblich.

C.1.02

Mündliche Abmachungen mit nicht vertretungsberechtigten Mitarbeitern im Zusammenhang mit Vertragsabschlüssen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit gleichfalls der schriftlichen Bestätigung von EBO.

C.1.03

Mit Abschluss eines Vertrags durch beiderseitige Unterschrift verlieren sämtliche vorangegangenen Angebote, Verhandlungsprotokolle, Aussagen, Nebenabreden und Vorverträge ihre Wirksamkeit, es sei denn, es wird im Vertrag auf sie Bezug genommen.

C.1.04

Ziffer C.1.03 gilt entsprechend, wenn ein Vertrag durch Auftragsbestätigung von EBO bestätigt wird.

C.1.05

Der Kunde hat EBO mit allen Informationen und Unterlagen zu versorgen, die für die Durchführung des Auftrags erforderlich oder nützlich sind. Außerdem hat der Kunde die seinerseits vorzuhaltenden EDV – Voraussetzungen sicherzustellen. Der Kunde wird bei Vertragsbeginn geeignete Mitarbeiter benennen, die diesen Informationspflichten nachkommen. Wenn ein Leistungsverzeichnis erstellt wird, das dem Kunden zur Prüfung und Zustimmung vorgelegt wird, legt dieses Leistungsverzeichnis den Leistungsumfang für beide Seiten verbindlich fest. Betreffen die von EBO durchzuführenden Abläufe gesetzliche und/oder betriebliche Bestimmungen, so obliegt die Prüfung der Richtigkeit der vorgeschlagenen Abläufe dem Kunden.

C.1.06

Eigenschaftsangaben, die die Produkte und Leistungen von EBO betreffen, sind EBO nur dann zuzurechnen, wenn diese Angaben von EBO stammen oder im ausdrücklichen Auftrag von EBO gemacht werden oder von EBO ausdrücklich autorisiert sind oder EBO diese Angaben seit vier Wochen kannte oder kennen musste und sich davon nicht distanziert hat. Zu Gehilfen von EBO im Sinne des § 434 Absatz 1 BGB zählen nicht Vertragshändler und Kunden von EBO, die als Wiederverkäufer agieren. Eine hinreichende Be-

ichtigung von Eigenschaftsangaben im Sinne des § 434 Absatz 1 BGB kann in jedem Fall auf der Homepage von EBO unter der Adresse www.ebo-solution.de erfolgen.

C.1.07

EBO zurechenbare Eigenschaftsangaben, die messbare Werte beinhalten, sind mit einer Toleranz von $\pm 10\%$ zu verstehen.

C.1.08

Beratungs- und Organisationsleistungen schuldet und erbringt EBO nur aufgrund eines besonderen Vertrags und gegen gesonderte Vergütung.

C.1.09

EBO behält sich vor, die Dokumentationen für die vertragsgegenständliche Software gesondert als ausdrückbare Datei auf Datenträger oder als in die Software integrierte Online-Hilfe zu liefern. Der Kunde hat das Recht, die Dokumentationen gegen gesonderte Vergütung gemäß den jeweils aktuellen Preisen auch als gedruckte Version zu erhalten. EBO weist darauf hin, dass eine sinnvolle Anwendung der vertragsgegenständlichen Software wegen ihrer Komplexität und der kundenfachspezifischen Anforderungen auch mit vollständiger detaillierter Dokumentation für einen durchschnittlich begabten Anwender nicht ohne gesonderte Schulung möglich ist.

EBO bietet entsprechende Schulungen gegen gesonderte Vergütung an.

C.1.10

EBO ist zur Wartung von Software nur dann verpflichtet, wenn ein entsprechender vergütungspflichtiger Softwarewartungsvertrag abgeschlossen worden ist, wie auch die Unterstützung des Kunden bei der Nutzung der Software, sei es durch Leistungen vor Ort, sei es durch telefonische Unterstützung oder per Modem-Hotline von EBO nur im Rahmen

einer besonderen Vereinbarung gegen gesonderte Vergütung zu leisten ist.

C.1.11

Auch für Softwareleistungen ist, vorbehaltlich anderer ausdrücklicher Regelungen, Kaufrecht maßgeblich. Das gilt auch, wenn verschiedene Standard-Programme oder Programm-Module für den Kunden in einer von ihm gewünschten Zusammenstellung angepasst, geliefert oder installiert werden. Auch falls ein Pflichtenheft erstellt wird oder eine Abnahme der Software vorgesehen ist, bedeutet das nicht, dass ein Werkvertrag vorliegt. Vielmehr erfolgt eine Abnahme gegebenenfalls auch im Rahmen eines Kaufvertrags, um die bei Softwareleistungen oftmals schwierige Feststellung zu erleichtern, ob die EBO die ihr obliegende Leistung aus dem Kaufvertrag erbracht hat.

C.2. Urheberrechte / Rechte Dritter

C.2.01

Etwaige von EBO erstellte Ablaufpläne, Entwürfe, Zeichnungen, Textvorlagen etc. bleiben Eigentum der EBO, auch wenn der Kunde für die Arbeit Werterersatz geleistet hat. Das Recht zur Verwertung dieser Gegenstände und Arbeitsergebnisse bleibt ausschließlich der EBO vorbehalten.

C.2.02

Der Kunde wird die Lizenzbeschränkungen der Hersteller bezüglich der dem Kunden von EBO gelieferten Software beachten und auch seinen Mitarbeitern die Beachtung dieser fremden Urheberrechte auferlegen.

C.2.03

EBO räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht

zur Nutzung der Software ein. Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, erwirbt der Kunde ein Einfachnutzungsrecht. Mehrfachnutzungsrechte müssen als solche gesondert vertraglich vereinbart sein. Unter Mehrfachnutzung wird die gleichzeitige Installation und/oder Nutzung der Software auf mehreren Arbeitsplätzen durch den Kunden verstanden. Eine Mehrfachnutzung in diesem Sinne liegt auch vor, wenn die Software zwar nur auf einer Festspeichereinheit installiert ist, ein gleichzeitiger Zugriff auf die Software jedoch über mehrere Arbeitsplätze erfolgen kann. Ob und in welchem Umfang die Software vom Kunden auch mit verschiedenen Mandanten genutzt werden darf, ergibt sich aus dem jeweiligen Software-Vertrag. Eine davon abweichende Benutzung der Software durch den Kunden stellt ebenfalls einen urheberrechtswidrigen Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen dar.

C.2.04

Der Kunde ist nicht berechtigt, außer im Fall der ausdrücklichen schriftlichen Einwilligung von EBO, Kopien der Software und der zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen anzufertigen. Das Recht, von der Software Sicherungskopien zu erstellen, bleibt davon unberührt. Der Kunde darf, vorbehaltlich der Ziffer C.2.05, ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung der EBO Software, Dokumentationen oder Kopien davon nicht an Dritte weitergeben.

C.2.05

Der Kunde darf nur unter endgültiger Entäußerung sämtlicher eigener Nutzungsmöglichkeiten Software, Dokumentationen oder Kopien von Software an Dritte weitergeben oder Dritten zur Verfügung stellen. Der Kunde räumt der EBO das Recht ein, in seinen Räumen während der Geschäftszeit die Einhaltung dieser Nutzungsregelung jederzeit zu überprüfen.

C.2.06

Der Kunde erwirbt das Nutzungsrecht für die Version des Softwareproduktes, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses oder der erstmaligen Installation aktuell ist.

C.2.07

Die Dekompilierung der Software ist nicht erlaubt. Wenn der Kunde Schnittstellen-Informationen benötigt, wird EBO auf Anforderung die Information geben. Nur wenn EBO diesem Verlangen nicht binnen einer angemessenen Frist nachkommt, ist es dem Kunden gestattet, zum Zwecke der Schnittstellen-Analyse die zu dieser Analyse notwendigen Softwareteile zu dekompileieren. Als angemessen gilt eine Frist von wenigstens vier Wochen.

C.2.08

Ein Verstoß gegen die Nutzungsbestimmungen dieses Abschnitts C.2 ist eine Straftat nach § 104 UrhG und wird von der Staatsanwaltschaft von Amts wegen verfolgt. Für jeden Einzelfall der Verletzung dieser vorstehenden Nutzungsregelung verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung einer Vertragsstrafe in Höhe von 50% des für die Software gezahlten Kaufpreises. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden konkret nachgewiesenen Schadens bleibt davon unberührt.

C.2.09

Die vorstehende Regelung gilt auch für den Fall, dass der Kunde die Software über eine ihm erlaubte Mehrfachnutzung hinaus benutzt.

C.3. Erfüllungsort /Abnahme

C.3.01

Erfüllungsort für die von EBO und für die vom Kunden zu erbringenden Leistungen

ist der Betrieb von EBO am Sitz der Hauptverwaltung von EBO.

C.3.02

Der Kunde ist verpflichtet, EBO nach erbrachter Leistung die Erbringung dieser Leistung schriftlich zu bestätigen.

C.3.03

Ist zur Feststellung der Leistungserbringung ein Testlauf vereinbart, ist der Kunde verpflichtet, nach ordnungsgemäßem, erfolgreichem Testlauf EBO zu bestätigen, dass die Leistung erbracht wurde.

C.3.04

Sind Teilabnahmen vereinbart, gelten die Ziffern C.3.02 und C.3.03 entsprechend für Teilleistungen.

C.3.05

Der Vertragsgegenstand beziehungsweise der Teilgegenstand gilt auf jeden Fall als abgenommen,

- wenn der Kunde ihn für Produktivarbeiten benutzt oder
- wenn der Kunde oder Dritte selbständig Eingriffe am Vertragsgegenstand vornehmen oder
- wenn der Kunde innerhalb 10 Tagen nach Aufforderung zu Leistungsbestätigung / Teilleistungsbestätigung EBO diese Bestätigung nicht schriftlich erteilt oder – falls Testläufe vereinbart waren – nicht die Möglichkeit zur Durchführung der entsprechenden Programmabnahme einräumt.

C.3.06

Wenn ein Kunde trotz berechtigter Aufforderung von EBO die von ihm geforderte Leistungsbestätigung / Teilleistungsbestätigung nicht abgibt, erhöht sich der Verwaltungsaufwand für die Projektabwicklung bei EBO

derart, dass der Kunde für jede nicht erfüllte Anforderung zur Abgabe einer entsprechenden Erklärung eine Aufwandspauschale von 100,00 € schuldet. Außerdem ist EBO berechtigt, die weitere Durchführung des Projekts von der Erteilung der Bestätigung abhängig zu machen und solange auszusetzen, bis die entsprechenden Leistungsbestätigungen vorliegen.

C.4 Fristen / Erfüllungsgehilfen

C.4.01

Etwa vereinbarte Lieferfristen gelten ab Werk, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Solche Lieferfristen beginnen mit dem im Auftrag vorgesehenen Zeitpunkt, frühestens jedoch, wenn die vom Kunden zu beschaffenden Unterlagen, Genehmigungen, Abrufe und Versandanschriften vorliegen, alle Einzelheiten des Auftrags klargestellt sind und der Kunde vereinbarte Anzahlungen bzw. Sicherheiten geleistet hat.

C.4.02

Soweit eine Lieferfrist vereinbart ist, verlängert sich diese angemessen, wenn der Kunde mit der Beibringung von durch ihn zu beschaffende Unterlagen, Genehmigungen, Mitteilung von Versandanschriften, Anzahlungen und Sicherheiten im Rückstand ist.

C.4.03

Ist ein Liefertermin vereinbart, so verschiebt sich dieser angemessen, wenn der Kunde mit der Beibringung von durch ihn zu beschaffende Unterlagen, Genehmigungen, Mitteilung von Versandanschriften, Anzahlungen und Sicherheiten im Rückstand ist.

C.4.04

Eine entsprechende Verschiebung oder

Verlängerung von Lieferzeiten findet auch statt, wenn für unsere Leistungen zu schaffende Voraussetzungen, die der Kunde selbst oder durch Dritte zu erbringen hat, nicht rechtzeitig vorliegen.

C.4.05

Werden vom Kunden nach Auftragsbestätigung Änderungen des Auftrags gewünscht, so beginnt die Lieferfrist erst mit der Bestätigung der Änderung durch EBO. Der Liefertermin verschiebt sich entsprechend.

C.4.06

Die Lieferzeiten verlängern oder verschieben sich angemessen bei Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere Streik und Aussperrung sowie beim Eintritt unvorhergesehener Hindernisse, die EBO trotz nach den Umständen des Falls zumutbarer Sorgfalt nicht abwenden kann, z.B. Verzögerung in der Zulieferung wesentlicher Teile durch Untertierlieferanten von EBO, für deren Verzögerung EBO nicht einzustehen hat.

C.4.07

Verzögert sich die Leistungserbringung von EBO durch Umstände, die der Kunde zu vertreten hat, trägt der Kunde etwaige sich daraus ergebende Nachteile. Dies gilt auch in anderen Fällen, in denen EBO die Verzögerung des Versandes oder der Aufbereitung nicht zu vertreten hat.

C.4.08

Bei Nichtbelieferung durch die Lieferanten von EBO und Nichtleistung oder Schlechtleistung durch Erfüllungsgehilfen von EBO, die von EBO nicht zu vertreten sind, kann EBO den Vertrag kündigen. Ein Anspruch des Kunden auf Schadensersatz ist in diesen Fällen ausgeschlossen.

C.4.09

Das gleiche gilt bei Fixgeschäften, falls die vorgenannten Verzögerungen nicht rechtzeitig wegfallen.

C.4.10

Ein etwa von EBO zu leistender Verzugschadensersatz ist auf das negative Interesse begrenzt.

C.4.11

EBO ist in einem dem Kunden zumutbaren Umfang zu Teillieferungen berechtigt.

C.4.12

Wenn EBO von diesem Recht Gebrauch macht, können Zahlungen für bereits gelieferte Waren oder erbrachte Leistungen nicht aus diesem Grund zurückgehalten werden.

C.5. Zahlungsbedingungen

C.5.01

Die Preise, das gleiche gilt für Kosten und Zinsen, verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer.

C.5.02

Skonto wird nur bei ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung gewährt.

C.5.03

Sofern nichts anderes vereinbart ist, sind Zahlungen sofort fällig.

C.5.04

Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist, sind die Zahlungen für Dienstleistungen, die EBO während eines Monats erbringt, zum 1. des Folgemonats fällig. Das gilt auch, wenn sich die von EBO für den Kunden erbrachten Dienstleistungen über mehrere Monate erstrecken. Dienstleistungen in diesem Sinne sind z.B. Beratungsleistungen, Schulungen, Projekt-Besprechungen, Projekt-Dokumentationen und ähnliches.

C.5.05

Auch die Zahlungen für Arbeiten an Software - Konfigurationen und Software-Anpassungen, die von EBO im Rahmen sich über mehrere Monate erstreckender Projekte jeweils binnen eines Monats erbracht werden, sind zum 1. des Folgemonats fällig.

C.5.06

EBO ist befugt, für fällige Zahlungen, zusammen mit der Rechnungsstellung oder unabhängig davon, einen kalendermäßigen oder nach dem Kalender berechenbaren Zahlungstermin zu bestimmen.

C.5.07

Der Kunde kommt mit seiner Zahlungsverpflichtung in Verzug, wenn er auf eine Mahnung von EBO, die nach Eintritt der Fälligkeit der Zahlungsverpflichtung erfolgt, nicht zahlt.

C.5.08

Spätestens fällig sind an EBO zu leistende Zahlungen 10 Tage nach Rechnungsdatum. Mit Überschreiten dieses Datums gerät der Geldschuldner in Zahlungsverzug.

C.5.09

Bei Zahlungsverzug des Kunden kann EBO Verzugszinsen in Höhe von 10 % über dem Basiszins verlangen.

C.5.10

EBO ist berechtigt, auch einen über Ziffer C.5.09 hinausgehenden Verzugsschaden geltend zu machen.

C.5.11

Erfüllungsort für an EBO zu leistende Zahlungen ist der Geschäftssitz von EBO.

C.5.12

Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

C.5.13

Dem Kunden stehen Zurückbehaltungsrechte nicht zu. Die Rechte gemäß § 320 BGB bleiben jedoch erhalten, solange und soweit EBO seinen eigenen Gewährleistungsverpflichtungen nicht nachkommt.

C.5.14

Soweit EBO Schecks entgegennimmt, geschieht dies nur als Leistung erfüllungshalber.

C.5.15

Wechsel werden von EBO nicht zur Zahlung entgegengenommen. Falls EBO aufgrund besonderer entgegenstehender Vereinbarung Wechsel entgegennimmt, geschieht dies nur als Leistung erfüllungshalber.

C.5.16

Ausnahmsweise entgegengenommene Wechsel müssen diskontfähig sein. Diskontspesen und sonstige Kosten gehen zu Lasten des Bestellers und sind mit Rechnungsstellung sofort ohne Abzug fällig.

C.5.17

Bei ausnahmsweise vereinbarter Regulierung mittels Wechsel kann EBO, ohne dass dies gesondert vereinbart werden müsste, die sofortige Bezahlung aller offenen auch noch nicht fälligen, ansonsten einredefreier Lieferforderungen verlangen, wenn in Rechnung gestellte Diskontspesen nicht innerhalb von 8 Tagen bezahlt sind, erhaltene Wechsel von unserer Bank nicht diskontiert, diskontierte Wechsel zurückbelastet werden oder ein Wechsel nicht eingelöst wird. Das gleiche gilt, wenn ein Scheck des Kunden nicht eingelöst wird oder dieser bei vereinbarter Ratenzahlung mit einer Rate - bei Geltung des Abzahlungsgesetzes mit zwei aufeinander folgenden Raten - in Zahlungsverzug gerät.

C.5.18

Tritt beim Kunden nach Vertragsabschluss - sollte es zum Vertragsschluss noch einer Willenserklärung des Kunden bedürfen, nach der letzten auf den Vertragsschluss gerichteten Willenserklärung von EBO - eine wesentliche Verschlechterung in seiner Vermögenslage ein, kommt es z.B. zu Wechsel- und/oder Scheckprotesten, kann EBO für alle noch auszuführenden Leistungen und Lieferungen aus Verträgen aus demselben rechtlichen Verhältnis (§ 273 BGB) nach Wahl von EBO Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung verlangen. Entspricht der Kunde diesem Verlangen nicht, kann EBO von diesen besagten Verträgen zurücktreten oder nach Fristsetzung Schadensersatz statt Leistung verlangen und zwar ohne besonderen Nachweis 25% der nicht ausgeführten Auftragssumme, sofern der Kunde nicht einen geringeren Schaden nachweist. EBO ist berechtigt, auch den Ersatz eines über die Pauschale hinaus gehenden Schadens zu verlangen.

C.5.19

Ändern sich nach Auftragsbestätigung die Kostenfaktoren, insbesondere die Preise für Roh- oder Hilfsstoffe sowie Löhne und Transportkosten, so kann EBO eine entsprechende Anpassung der Preise vornehmen, falls zwischen Auftragsbestätigung und Lieferung ein längerer Zeitraum als 4 Monate liegt.

C.5.20

Die Stundensätze, Zuschläge etc. von EBO gelten für jede normale Warte- und Arbeitsstunde unter Zugrundelegung der jeweiligen tariflichen Wochenarbeitszeit. Es gilt die jeweils aktuelle Vergütungs- und Reisekostenliste von EBO. Reisetunden werden ebenfalls entsprechend der jeweils aktuellen Vergütungs- und Reisekostenliste von EBO berechnet. Die Auslösung (Verpflegung und Unterkunft im Inland) berechnet EBO für jeden Reise- und Arbeitstag. Falls eine Installations- oder sonstige Kundendienstleistung nach ei-

nem Wochenende fortgesetzt wird, sind nach Wahl von EBO für das Wochenende Auslösung oder Fahrtkosten zu zahlen, sofern nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist. Feiertagszuschläge und Auslösung werden auch an örtlichen (am Einsatzort geltenden) Feiertagen erhoben.

C.5.21

Reisekosten werden wie folgt abgerechnet:

- Flugreisen: Economy-Class
- Bahnreisen: 1. Klasse
- Nahverkehr: Taxi und ggf. Gepäckträger
- Betriebseigene oder von Mitarbeitern der EBO eingesetzte KFZ: Kilometerpauschale gemäß den EBO -Verrechnungssätzen.

C.5.22

Reisestunden und Fahrtausgaben für die Rückreise werden erst nach deren Beendigung auf Arbeitsbescheinigungen oder Stundenzetteln eingetragen.

C.5.23

Die vorbezeichneten Rechnungssätze von EBO basieren auf den jeweils gültigen Lohn-, Gehalts- und Arbeitszeittarifen. Für den Fall, dass Letztgenannte geändert werden, behält sich EBO eine entsprechende Änderung der Rechnungssätze vor. Die jeweils gültigen Rechnungssätze werden dem Kunden auf Wunsch übermittelt.

C.5.24

Verzögert sich eine Installation, Wartung, Konfiguration, Datenübernahme oder eine sonstige von EBO zu erbringende Leistung aus Gründen, die nicht im Einflussbereich von EBO liegen, so hat der Kunde alle daraus entstehenden Kosten, insbesondere Wartezeiten und durch die Verzögerung entstandene weitere Reisekosten und Spesen, der von EBO eingesetzten Mitar-

beiter oder sonstigen Erfüllungsgehilfen zu tragen.

C.5.25

Die in Ziffer C.5.24 genannte Rechtsfolge tritt auch ein, wenn die Verzögerungsgründe vom Kunden zu vertreten sind.

C.5.26

Für Anzahlungen gelten die Bestimmungen des Umsatzsteuergesetzes.

C.6. Kontroll- und Rügeobliegenheiten

C.6.01

Der Kunde ist verpflichtet, die ordnungsgemäße Durchführung der Lieferungen und Leistungen durch EBO stets zu überprüfen. Die Lieferungen und Leistungen, dazu zählt auch Software, sind vom Kunden bei Übergabe oder Installation (je nachdem, was von EBO geschuldet ist) unverzüglich auf ihre Ordnungsmäßigkeit zu überprüfen. Bestehen Anhaltspunkte dafür, dass Unregelmäßigkeiten, fehlerhafte Leistungen oder mangelhafte oder falsche Lieferungen vorliegen, intensiviert sich die Prüfungsobliegenheit des Kunden entsprechend.

C.6.02

Die Kontroll- und Rügeobliegenheiten dieses Abschnitts C.6 erstrecken sich auch auf Pflichtenhefte, Leistungsbeschreibungen, Bedarfsanalysen und ähnliche Informationen, die EBO dem Kunden im Zusammenhang mit einer von EBO zu erbringenden Leistung zukommen lässt.

C.6.03

Offensichtliche Mängel müssen binnen sechs Tagen nach Eintreffen am Bestimmungsort oder nach Installation (je nachdem, was von EBO geschuldet ist) schriftlich oder fern-

schriftlich EBO gegenüber gerügt werden.

C.6.04

Für nicht offensichtliche Mängel gilt, dass der Kunde, sobald ihm Fehler oder Mängel in den Leistungen, Lieferungen oder Informationen von EBO bekannt werden, diese binnen sechs Tagen schriftlich oder fernschriftlich EBO gegenüber zu rügen hat.

C.6.05

Die Rüge hat unter genauer Angabe der konkreten Beanstandungen zu erfolgen. Durch eine allgemeine Rüge des Inhalts, die Leistung sei mangelhaft oder das Programm funktioniere nicht, kann der Kunde seine Rügeobliegenheit nicht erfüllen.

C.6.06

Kommt der Kunde den unter diesem Abschnitt C.6. aufgeführten Kontroll- und Rügeobliegenheiten nicht nach, sind jegliche Gewährleistungs- und Ersatzansprüche des Kunden ausgeschlossen.

C. 7. Datensicherung / Datenintegrität

C.7.01

EBO weist darauf hin, dass Daten (dazu gehören auch Programme und dergleichen) aus verschiedenen Gründen verloren gehen können und dass eine Wiederherstellung oft nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Dem Kunden obliegt es, seinen gesamten Datenbestand stets professionell zu sichern und zwar so, dass mindestens alle 24 Stunden eine komplette Sicherung vorgenommen wird, die mindestens einen Monat lang in dieser Form zur Verfügung steht.

Sollte es zu einem von EBO zu vertretenen Datenverlust kommen, beschränkt sich die Ersatzpflicht von EBO darauf,

den Kunden so zu stellen, wie er stünde, wenn er seine Datensicherungsobliegenheit erfüllt hätte. Eine weitergehende Haftung besteht nur, wenn EBO vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten vorzuwerfen ist.

C.7.02

Sofern EBO Fernwartungen durchführt oder sonstige Leistungen per Datenfernübertragung erbringt, übernimmt EBO keine Haftung für nicht von EBO verursachte Datenverluste oder Datenverfälschungen, die während der Datenfernübertragung auftreten. EBO weist darauf hin, dass bekanntermaßen die Datenintegrität bei Datenfernübertragungen insbesondere durch Leitungsstörungen sowie mangelhafte DFÜ-Endgeräte gefährdet ist. Wenn ein Fall von Verfälschung, Korruption oder Verlust von Daten vorliegt, den EBO zu vertreten hat, wird EBO ohne Neuberechnung die Arbeiten erneut vornehmen, wenn der Kunde – falls Kundendaten betroffen sind - entsprechende gesicherte Daten zur Verfügung stellt. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

C.8. Gewährleistung

C.8.01

Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate. Für unwesentliche Pflichtverletzungen und unerhebliche Mängel ist jede Haftung und Gewährleistung ausgeschlossen. Für den Fall, dass der Kunde ein Recht auf Nacherfüllung hat, entscheidet EBO, ob die Nacherfüllung durch die Beseitigung des Mangels oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache erfolgt.

C.8.02

Arbeiten an von EBO gelieferten Sachen und Programmen oder an sonstigen von EBO erbrachten Leistungen gelten nur dann als Arbeiten zur Mängelbeseitigung oder Nachbesserung,

- wenn die Mangelhaftigkeit ausdrücklich von EBO anerkannt worden ist
- oder wenn Mängelrügen nachgewiesen sind
- und wenn diese nachgewiesenen Mängelrügen berechtigt sind.

Ohne diese Voraussetzungen sind derartige Arbeiten als Sonderleistung anzusehen.

Insbesondere stellen ohne ausdrückliches Anerkenntnis der Gewährleistungspflicht durchgeführte Arbeiten an Lieferungen und Leistungen von EBO auch keinen Verzicht auf Einhaltung der Rügeobliegenheiten des Kunden dar.

C.8.03

Auch im übrigen werden Nachbesserungen oder Ersatzlieferungen von EBO als Sonderleistungen erbracht, wenn sie nicht ausdrücklich in Anerkennung einer Rechtspflicht erfolgen.

C.8.04

Sofern durch von EBO durchgeführte Arbeiten oder Ersatzlieferungen die Gewährleistungsfrist gehemmt wird oder neu beginnt, erstreckt sich eine solche Hemmung oder ein solcher Neubeginn nur auf die von der Ersatzlieferung oder Nachbesserung betroffene funktionale Einheit.

C.8.05

Zur Vornahme von als Gewährleistung geschuldeten Nachbesserungen und Ersatzlieferungen hat der Besteller EBO die erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben. Nur in dringenden Fällen der Gefährdung der Betriebssicherheit und zur Abwehr unverhältnismäßig großer Schäden, wobei EBO sofort zu verständigen ist, oder wenn EBO mit der Beseitigung eines Mangels in Verzug ist, hat der Besteller das Recht, den Mangel selbst oder durch Dritte zu beseitigen und von EBO Ersatz der notwendigen Kosten zu verlangen.

C.8.06

Soweit eine nach Wahl vorzunehmende Nacherfüllung nach einer am Einzelfall zu beurteilenden zumutbaren Anzahl von Versuchen nicht zur Behebung des Mangels geführt hat, ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Zumutbar sind mindestens drei Nacherfüllungsversuche. Die Anzahl der Nacherfüllungsversuche, nach denen der Kunde ein Rücktrittsrecht hat, muss sich auf eine bestimmte funktionale Einheit des Vertragsgegenstands beziehen. Unabhängig davon, ob immer die gleiche funktionale Einheit des Vertragsgegenstands betroffen ist, hat der Kunde ein Rücktrittsrecht, wenn die Anzahl der vereinzelt dem Kunden ein Festhalten am Vertrag unzumutbar macht.

C.8.07

Wenn EBO eine Nacherfüllung trotz eines entsprechenden Nacherfüllungsrechts des Kunden abgelehnt hat, steht dem Kunden das Recht zum Rücktritt sofort zu.

C.8.08

Das gleiche gilt, wenn EBO eine Nacherfüllung, zu der EBO berechtigt ist, binnen einer vom Kunden zu setzenden angemessenen Nachfrist nicht vorgenommen hat.

C.8.09

Das Recht auf Herabsetzung des Preises (Minderung) steht dem Kunden nur zu, wenn EBO dem zustimmt.

C.8.10

Ausgeschlossen sind, soweit gesetzlich zulässig, alle weitergehenden Ansprüche des Kunden.

C.8.11

Es wird keine Gewähr übernommen für Schäden, die nicht von EBO zu vertreten sind. Dazu zählen zum Beispiel Schäden, die aus nachfolgenden Gründen entstanden sind: Ungeeignete oder unsachgemäße Verwendung,

fehlerhafte Montage oder Inbetriebsetzung durch den Besteller oder durch Dritte, natürliche Abnutzung, fehlerhafte oder nachlässige Behandlung, ungeeignete Betriebsmittel oder Austauschwerkstoffe, mangelhafte Bauarbeiten, ungeeigneter Baugrund, chemische, elektromagnetische, elektrochemische oder elektrische Einflüsse, sofern sie nicht auf Verschulden von EBO zurückzuführen sind.

C.8.12

EBO übernimmt keine Gewährleistung für vom Kunden gestellte Komponenten. Für die Tauglichkeit und Beschaffenheit solcher Komponenten ist allein der Kunde verantwortlich, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

C.8.13

Für den Fall, dass von EBO gelieferte Anlagen und /oder Programme außerhalb Deutschlands aufgestellt oder betrieben werden, obwohl der betreffende Vertrag mit einer in Deutschland befindlichen Niederlassung oder Hauptstelle des Kunden geschlossen wurde, hat der Kunde die Mehrkosten zu tragen, die dadurch entstehen, dass etwaige von EBO zu erbringende Gewährleistungsmaßnahmen, Transportkosten, Reisekosten und sonstigen Aufwand mit sich bringen, der die Grenzen Deutschlands überschreitet.

C.8.14

EBO kann seiner Gewährleistungspflicht im Falle von Programmfehlern oder ähnlichem auch dadurch nachkommen, dass EBO dem Kunden eine Lösung anbietet, welche die Auswirkungen des Fehlers beseitigt (Umgehung). Sollte die Nutzerfreundlichkeit des Programms dadurch erheblich beeinträchtigt werden, sind weitergehende Ansprüche des Kunden ausgeschlossen.

C.9. Schadensersatz

C.9.01

Die Haftungsbeschränkungen in diesen Geschäftsbedingungen gelten nicht für Schäden aus Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Im übrigen gelten die folgenden Regelungen.

C.9.02

EBO haftet nur für Schäden, die EBO, ein gesetzlicher Vertreter oder ein Erfüllungsgehilfe vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

C.9.03

Sollte EBO zum Schadensersatz verpflichtet sein, so haftet EBO nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen nur für den unmittelbaren Schaden, also nicht für Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind.

C.9.04

Eine Haftung für Folgeschäden aus Pflichtverletzung, auch im Rahmen einer Nacherfüllungspflicht, ist ausgeschlossen.

C.9.05

Das gleiche gilt für Schäden aus unerlaubter Handlung.

C.9.06

In Erweiterung der vorstehenden Regelungen haftet EBO für Schäden, die über den am Liefergegenstand selbst entstandenen Schaden hinausgehen, nur in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes als auch bei Fehlen von ausdrücklich zugesicherten Eigenschaften, wenn diese Zusicherung gerade bezweckt hat, den Besteller gegen Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind, abzusichern.

C.9.07

EBO haftet nur für den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden, es sei denn, es liegt ein Fall von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit vor.

C.9.08

Auch im Falle einer Haftung wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten erstreckt sich die Haftung nicht auf den Ersatz von Folgeschäden.

C.10. Leistungs- und Erfüllungsort

C.10.01

Leistungs- und Erfüllungsort für die von EBO zu erbringenden Leistungen ist immer der Betrieb von EBO.

C.10.02

Leistungs- und Erfüllungsort für alle vom Kunden zu erbringenden Leistungen ist der Sitz von EBO.

C.11. Abruf – Aufträge

C.11.01

Werden Aufträge auf Abruf nicht innerhalb von 4 Wochen nach Ablauf der Abruf – Frist abgerufen, ist EBO berechtigt, Zahlung zu verlangen.

C.11.02

Das gleiche gilt für Abruf – Aufträge ohne besonders vereinbarte Abruf – Frist, wenn seit Zugang der Mitteilung von EBO über die Versandbereitschaft 4 Monate ohne Abruf verstrichen sind.

C.12. Eigentumsvorbehalt / Lizenzvorbehalt

C.12.01

Sämtliche Lieferungen erfolgen unter Ei-

gentumsvorbehalt.

Für Softwarelieferungen bedeutet das, dass das Nutzungsrecht an der Software unter der auflösenden Bedingung eines berechtigten Herausgabeverlangens der EBO gemäß Ziffer C.12.04 übertragen wird.

C.12.02

Dieser Vorbehalt nebst der nachstehenden Erweiterung gilt bis zur Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden und bis zur vollständigen Freistellung aus Eventualverbindlichkeiten, die wir im Interesse des Kunden eingegangen sind.

C.12.03

Eine Verpfändung der gelieferten Gegenstände und Software ist nicht zulässig.

C.12.04

EBO ist berechtigt, die Vorbehaltsware und Software bei wichtigem Grund, insbesondere bei Zahlungsverzug gegen Anrechnung des Verwertungserlöses, herauszuverlangen, ohne dass dies als Rücktritt vom Vertrag gilt.

In dem Augenblick, in dem EBO von dem Kunden die Herausgabe der Software verlangt, weil dieser sich wegen irgendeiner Forderung aus der Geschäftsverbindung oder wegen einer Freistellung aus Eventualverbindlichkeiten, die EBO im Interesse des Kunden eingegangen ist, im Verzug befindet, erlischt jegliches Nutzungsrecht in Ansehung dieser Software, ohne dass dies als Rücktritt vom Vertrag gilt. Voraussetzung ist, dass EBO das Herausgabeverlangen mit einer dem Kunden gesetzten Leistungsfrist von 7 Tagen angedroht hat. Diese Fristsetzung kann gleichzeitig mit der Mahnung erfolgen.

Wenn der Kunde nach fruchtlosem Fristablauf die Software weiter nutzt, ist das eine Straftat nach § 104 UrhG und wird von der Staatsanwaltschaft von Amts wegen verfolgt.

C.12.05

Wenn und soweit das zurückgenommene Gut von EBO anderweitig im üblichen Geschäftsgang als neu veräußert werden kann, schuldet der Kunde ohne näheren Nachweis 10% des Warenrechnungswerts als Rücknahmekosten. Ist eine Veräußerung als neu im üblichen Geschäftsgang nicht möglich, schuldet der Kunde ohne näheren Nachweis weitere 30% des Warenrechnungswerts für Wertverlust. Dem Kunden bleibt jeweils das Recht vorbehalten, einen niedrigeren Prozentsatz nachzuweisen.

C.12.06

EBO behält sich die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens vor.

C.12.07

Die Be- und Verarbeitung der von EBO gelieferten Ware erfolgt stets im Auftrag von EBO, so dass die Ware unter Ausschluss der Folgen des § 950 BGB in jedem Be- und Verarbeitungszustand und auch als Fertigware Eigentum von EBO bleibt. Wenn die Vorbehaltsware mit anderen ebenfalls unter Ausschluss der Rechtsfolgen des § 950 BGB gelieferten Gegenständen verarbeitet wird, erwirbt EBO zumindest das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Rechnungswertes der Ware von EBO zum Rechnungswert der anderen verarbeiteten Gegenstände.

C.12.08

Der Kunde tritt im voraus hiermit alle Forderungen aus dem Weiterverkauf, der Verarbeitung, dem Einbau und der sonstigen Verwertung unserer Ware und Software an EBO ab. Soweit in den vom Besteller veräußerten, verarbeiteten oder eingebauten Produkten Gegenstände mit enthalten sind, die nicht im Eigentum des Bestellers stehen und für die andere Lieferanten ebenfalls Eigentumsvorbehalt mit Veräußerungsklausel und Vorausabtretung

vereinbart haben, erfolgt die Abtretung in Höhe des Miteigentumsanteils von EBO, der dem Bruchteil der Forderung entspricht, andernfalls in voller Höhe.

C.12.09

Die dem Besteller trotz Abtretung verbleibende Einziehungsermächtigung erlischt durch jederzeit zulässigen Widerruf.

C.12.10

Übersteigt der Wert der EBO zustehenden Sicherheiten die Forderung von EBO gegen den Besteller um mehr als 20%, so ist EBO auf dessen Verlangen verpflichtet, in entsprechendem Umfang Sicherheiten nach Wahl von EBO freizugeben.

C.13 Gerichtsstand und materielles Recht

C.13.01

Für alle Streitigkeiten aus Geschäften, denen diese Geschäftsbedingungen zugrunde liegen, mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögens wird Bielefeld als Gerichtsstand vereinbart. Unbeschadet dessen, haben wir in dem Fall das Recht, den Geschäftspartner an seinem Sitz zu verklagen.

C.13.02

Gleichermaßen ist ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland maßgebend. Die Anwendung des UN-Kaufrechts und anderen Einheitsrechts ist ausgeschlossen.

C.14. Definitionen

C.14.01

Überschriften in den Geschäftsbedingungen von EBO dienen lediglich der leichteren Lesbarkeit und haben keinen Einfluss auf die Bedeutung und Auslegung der einzelnen Regelungen.

C.14.02

Als schriftliche Willens- und Wissens- erklärungen im Sinne der Geschäftsbedingungen von EBO sind auch solche Erklärungen anzusehen, die per Telefax oder eMail übermittelt werden.

C.14.03

Liefertermine bezeichnen einen Zeitpunkt, sei es einen bestimmten Tag, die Kalenderwoche o.ä., an dem die Lieferung zu erfolgen hat.

Lieferfristen bezeichnen den Zeitraum, binnen dessen eine Lieferung zu erfolgen hat. Lieferzeit ist der Oberbegriff für Liefertermine und Lieferfristen.

C.15. Sonderbedingungen

Ergänzend zu den vorstehenden Allgemeinen Leistungsbedingungen gelten, soweit einschlägig, für von EBO erbrachte Beratungsleistungen und sonstige Dienstleistungen die jeweiligen diesbezüglichen Sonderbedingungen von EBO, insbesondere auch die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Überlassung von EBO Software sowie die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Wartung von EBO Software (Softwaresubscription).

D. Sonderbedingungen für Beratungsleistungen

D.1 Vertragsgegenstand

Gegenstand des Vertrags ist die Beratung des Kunden auf dem Gebiet der EDV-Organisation, insbesondere bezogen auf EDV-gestützte Organisations-, Kommunikations- und Informationslösungen.

D.2 Gewährleistung

EBO ist aufgrund besonderer Sach- und Fachkenntnis der berufene Berater in Fragen von Back Office Lösungen. EBO erbringt ihre Beratungsleistung aufgrund der dieser Sachkenntnis entspringenden Erfahrung. Liegen im Bereich des Kunden besondere, von der allgemeinen Erfahrung abweichende Umstände vor, ist EBO bei der Beratung für die Beachtung dieser Umstände nur dann verantwortlich, wenn der Kunde EBO über derartige Besonderheiten aufgeklärt hat.

D.3 Vergütung

Die von EBO geleistete Beratung im Sinne der Ziffer D.1 wird von anderen Leistungen gemäß der dann gültigen EBO-Preisliste jeweils gesondert in Rechnung gestellt.

D.3 Fälligkeit

Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist, sind die Zahlungen für Beratungsleistungen, die EBO während eines Monats erbringt, zum 1. des Folgemonats fällig. Das gilt auch, wenn sich die von EBO für den Kunden erbrachten Beratungsleistungen über mehrere Monate erstrecken.

D.4 Allgemeine Leistungsbedingungen

Im übrigen gelten für die Vertragsbeziehung der Parteien und auch für Beratungsleistungen ergänzend die Allgemeinen Leistungsbedingungen der EBO.

E. Sonderbedingungen für Wartungsverträge

E.1 Vertragsgegenstand

E.1.01

Vertragsgegenstand ist die Problembeseitigung der sich aus dem Wartungsschein ergebenden Soft- und Hardware sowie gegebenenfalls die Lieferung von Programmänderungen je nach Art des jeweiligen sich aus dem Wartungsschein ergebenden Vertrags (Vertragsarten 1.1.2, 1.1.4, und 1.1.5 gemäß Wartungsschein).

E.2. Leistungsumfang

E.2.01 EBO Leistungen

Problemmeldungen werden telefonisch oder schriftlich, z.B. per Fax oder eMail entgegengenommen. Gemeldete Probleme werden – je nach gewählter Service-Leistung – in drei verschiedenen Stufen bearbeitet:

- Telefonische Beratung
- Ferndiagnose, Fernservice
- Vor-Ort-Service.

Vertraglich nicht abgedeckt sind Material, Arbeiten und sonstige Instandsetzungen oder Leistungen, die durch folgendes verursacht wurden bzw. damit in Verbindung stehen:

- Einsatz von anderem als von EBO geliefertem Zubehör
- Unsachgemäße Bedienung bzw. Behandlung (nicht entsprechend dem Bedienungshandbuch)
- Feuer, Wasser, höhere Gewalt, Blitzschlag
- Kurzschlusseinwirkung
- Diebstahl
- Eingriffe durch andere als von EBO autorisierte Personen.

Ausgenommen vom Vertragsumfang sind Verschleißteile sowie Verbrauchsmaterial.

E.2.02 Erreichbarkeit

Die telefonische Erreichbarkeit der EBO Serviceleistungen ist an Werktagen Mo-Do 07:30 Uhr bis 16:30 Uhr, Fr 07:30 Uhr bis 14:00 Uhr gewährleistet, außer an gesetzlichen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen und betriebsfreien Tagen am Sitz von EBO.

E.2.03 Reaktionszeiten, Arbeitszeit

Bei Kundendienstansforderungen an EBO Arbeitstagen in der Zeit von 07:30 Uhr bis 12:15 Uhr nimmt der Kundendienst in der Regel noch am gleichen Tag die Arbeit auf, spätestens aber am folgenden Arbeitstag.

Der Zugriff über Fernwartung erfolgt noch am gleichen Arbeitstag.

Die Arbeiten werden an Werktagen in der Regel Montag bis Donnerstag in der Zeit von 07:30 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag von 07:30 Uhr bis 15:00 Uhr vorgenommen.

Werden Arbeiten auf Verlangen des Kunden außerhalb dieser Zeiten durchgeführt, so wird die entstandene Überstundenleistung gemäß den Allgemeinen Leistungsbedingungen von EBO dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

E.2.04 Telefonische Beratung und Fernservice

E.2.04a

In der ersten Stufe dieses Service-Angebotes wird versucht, geschilderte Probleme telefonisch einzugrenzen, zu erkennen und gegebenenfalls zu beheben.

E.2.04b

Führt die telefonische Beratung nicht zur Problembeseitigung, so wird auf der zweiten Stufe die Problemlösung mittels Fernservice-Schnittstelle per Ferndiagnose versucht. Die für die Ferndiagnose notwendige Übertragungsschnittstelle sowie die Ferndiagnose-Software werden von EBO zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat die Leistungsvoraussetzung auf seiner Seite nach Vorgabe von EBO zu schaffen.

E.2.04c

Soweit weder Telefon- noch Ferndiagnose zur Problembeseitigung führen, kann der Kunde zusätzlich den Auftrag für einen Vor-Ort-Einsatz erteilen, der gemäß den Allgemeinen Leistungsbedingungen von EBO dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt wird.

E.2.05 Service mit Vor-Ort-Einsatz (Ziffern 1.1.3, 1.1.4 und 1.1.5 des Wartungsscheins)

Beim Vertragstyp 1.1.5 des Wartungsscheins werden die im Falle von Ziffer E.2.04c anfallenden Reise- u. Arbeitskosten sowie die Kosten für Ersatzteile dem Kunden nicht gesondert in Rechnung gestellt,

Bei den Vertragstypen 1.1.3 und 1.1.4 wird der Vor-Ort-Einsatz gemäß Ziffer E.2.04c dann berechnet, wenn der Kunde eine Diagnose der Fehlerursache per Telefon und/oder Fernservice abgelehnt hat.

E.2.06 Hardware-Service bei Vor-Ort-Einsatz Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum der EBO über. Als Ersatzteile gelten nicht die ver- tragsgegenständlichen Anlagen selbst.

Falls Ersatzteile auf dem Markt nicht mehr erhältlich sind, wird EBO eine Ersatzlösung suchen. Die Hardware-Instandsetzungsarbeiten werden auf Anforderung beim Kunden oder falls erforderlich (Peripherie-Geräte) in der Spezialwerkstatt von EBO durchgeführt. Durch die im Rahmen von Instandsetzungsarbeiten durchgeführten technischen Änderungen können sich Abweichungen in von Handbüchern, Prospekten und Zeichnungen enthaltenen Spezifikationen ergeben. Der Schutz von Textträgern sowie Datensicherung liegt in der Eigenverantwortung des Kunden.

Geräte und Systeme, die sich außerhalb der Garanzzeit befinden, werden vor Abschluss eines Wartungs- und Instandhaltungsvertrages einer Erstinspektion unterzogen. Die Berechnung dieser Inspektion erfolgt auf der Grundlage der jeweils gültigen Geschäftsbedingungen des technischen Kundendienstes der EBO bei Einzelaufträgen.

E.2.07 Software-Service

Sollten in der Anwendung und dem Gebrauch von EBO Softwareprogrammen beim Kunden Probleme auftreten, die z.B. auf die fehlende Kompatibilität der Software- und Hardwarekonfiguration zurückzuführen sind, so wird EBO im Rahmen des wirtschaftlich und zeitlich Zumutbaren bemüht sein, die vom Kunden beanstandeten Probleme zu beheben und eine Kompatibilität herzustellen. Sofern und soweit dies nicht möglich ist, wird EBO dem Kunden eine Alternativlösung anbieten unter der Voraussetzung, dass hierdurch die übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt werden.

Falls eine zerstörte Datenbank nicht mit Hilfe einer Datensicherungskopie wiederhergestellt werden kann (z.B. keine Kopie vorhanden oder

Kopie zu alt), wird der Aufwand für die Reorganisation der Datenbank gemäß den Allgemeinen Leistungsbedingungen von EBO dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

E.2.08 Software Update

Bei den Vertragsarten 1.1.2, 1.1.4 und 1.1.5 des Wartungsscheins wird EBO in unregelmäßigen Abständen nach Ermessen von EBO Software-Änderungen (Updates) liefern. Solche Updates setzen möglicherweise leistungsfähigere oder andere Hardware oder Umgebungssoftware (z.B. schnelleres Motherboard, mehr RAM-Speicher, anderes Betriebssystem) voraus. Daraus folgende Änderungen sind nicht Bestandteil des Service-Vertrages.

E. 3 Pflichten des Kunden

E.3.01 Problemmeldung

Auftretende Fehler/Probleme meldet der Kunde schriftlich zusammen mit den zur Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen.

Der Kunde verpflichtet sich, EBO im zumutbaren Rahmen bei der Fehlerbeseitigung zu unterstützen und auf Verlangen die gemeldeten Fehler zu dokumentieren sowie diese Dokumentation EBO zur Verfügung zu stellen. Der Kunde nennt EBO den Namen eines Ansprechpartners Technik, der für den Hardware-Service bzw. die Software-Pflege zuständig ist. Diesem obliegt der Kontakt zu EBO. Zwei Vertreter können benannt werden.

E.3.02 Software-Service mit Ferndiagnose

Der Kunde verpflichtet sich, die im Rahmen der Ferndiagnose benötigte Hard- und Software bereit und funktionsfähig zu halten. Der Kunde ist insoweit für die ordnungsgemäße Funktion sowie Wartung der bei ihm installierten Anlagen selbst verantwortlich.

Ferner hat der Kunde sicherzustellen, dass ein Ferndatenaustausch mit EBO möglich ist und die von ihm verwendete Hard- und Software mit den Schnittstellen der EBO übereinstimmt.

Der Zugang zur Anwenderinstallation ist EBO nur mittels Freigabe durch den Kunden möglich, außerdem vergibt der Kunde für den Zugriff ein Passwort.

Als zusätzlicher Schutzmechanismus ist vorgesehen, die Files zu kennzeichnen, auf die mittels Fernservice zugegriffen werden kann.

Der Kunde vereinbart mit der EBO Service-Hotline: +49-2402-86559-16 den Fernservice und stellt die Verbindung zum EBO-Anschluss her. EBO kann daraufhin die erforderlichen Arbeiten durchführen.

E.3.03 Vor-Ort-Service

Dem EBO - Kundendienstingenieur/-techniker wird qualifiziertes Personal zur Verfügung gestellt, das mit den Arbeitsabläufen und Programmen vertraut ist, beim Test den EBO-Mitarbeiter unterstützen kann und gleichzeitig Aufsicht zur Erfüllung von Sicherheitsbestimmungen führt. Im Bedarfsfall ist dem Kundendienstingenieur/-techniker unverzüglich das System für Servicearbeiten zur Verfügung zu stellen. Für Wartezeiten vor Ausführung von angekündigten Arbeiten sind die Allgemeinen Leistungsbedingungen von EBO maßgeblich.

E.4 Sonstige Reparaturen

Sofern der Kunde EBO auch für Reparaturen in Anspruch nimmt, die nicht zu den nach dem Wartungsvertrag von EBO geschuldeten Leistungen gehören, werden diese Leistungen gesondert nach Aufwand gemäß den Allgemeinen Leistungsbedingungen von EBO berechnet.

E.5 Zahlung

Der vereinbarte Pauschalpreis ist jährlich im voraus an dem Tag und Monat fällig, der im

Wartungsschein als Vertragsbeginn vereinbart ist.

E. 6 Vertragsdauer, Preisänderung, Kündigung

Die Dauer des Wartungsvertrages beträgt 24 Monate. Sie verlängert sich um jeweils weitere 24 Monate, wenn der Vertrag nicht von einem der beiden Vertragschließenden mindestens 3 Monate vor Ablauf per Einschreiben gekündigt wird.

Wenn Lohn-, Material- oder sonstige Kosten sich verändern, ist EBO zur entsprechenden Anpassung der Pauschale berechtigt. Eine derartige Anpassung kann jeweils nur bei Beginn eines Vertragsjahres vorgenommen werden.

Der Auftraggeber kann bei Erhöhung der Pauschale binnen eines Monats nach der Bekanntgabe der Erhöhung außerordentlich kündigen. Im übrigen ist der Vertrag nach der ersten Vertragsperiode von 24 Monaten mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit kündbar.

E.7 Allgemeine Leistungsbedingungen

Im übrigen gelten für die Vertragsbeziehung der Parteien ergänzend die Allgemeinen Leistungsbedingungen der EBO sowie die Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Wartung von Software (Softwaresubscription).