

## Besondere Vertragsbedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der DATAreform GmbH über die Erbringung von Dienstleistungen im unternehmerischen Rechtsverkehr.

### I. Erbringung von Dienstleistungen

1. Die Einrichtung von Hardware, die Installation, Einrichtung und Einstellung von Software sowie die Einweisung in die Benutzung von Hard- und Software stellen Dienstleistungen dar, d.h. wir schulden nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, wir haben vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.
2. Dies gilt insbesondere bei einem Auftrag, der auf die Beseitigung eines im System des Kunden auftretenden Fehlers gerichtet ist. Hierbei ist insbesondere die Ursachensuche Bestandteil der Dienstleistung. Die Auswahl der Tätigkeit liegt deshalb in unserem freien Ermessen. Dabei werden wir stets erst die nächstliegende, wahrscheinlichste Fehlerursache suchen und beseitigen, ohne damit zuzusagen, dass dies den gewünschten Erfolg herbeiführt.
3. Ist nach unserer Einschätzung zur Fehlerbehebung die Beschaffung von Softwareprodukten oder Hardwarekomponenten erforderlich, werden wir stets erst einen gesonderten Auftrag des Kunden einholen. Erteilt der Kunde den von uns zur Fehlerbehebung vorgeschlagenen Auftrag, hat er die Kosten auch dann zu tragen, wenn der gewünschte Erfolg nicht eintritt. Wir werden uns in diesem Fall aus Kulanz bemühen, die neu beschaffte Ware anderweitig zu veräußern und einen evtl. Erlös dem Kunden gutschreiben.
4. Übernehmen wir vertraglich die Installation von Software, betrifft dies ausschließlich den vereinbarten Versionsstand in der auf dem von uns verwendeten Installationsmedium vorhandenen Fassung, mangels ausdrücklicher Vereinbarung die erste im Handel erhältliche Version. Wir schulden nicht die Installation aller zum Zeitpunkt der Installation verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Diese zu installieren ist allein Angelegenheit des Kunden, es sei denn etwas Abweichendes wurde ausdrücklich vereinbart. Wir sind jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen spätere Versionsstände und Fassungen zu installieren, soweit uns der Kunde nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.
5. Bei der Installation von Software stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) in unserem pflichtgemäßen Ermessen, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden vertraglich vereinbart.
6. Die Abrechnung von Dienstleistungen erfolgt nach Zeitaufwand, soweit nicht in Textform ein Festpreis vereinbart wurde.

### II. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Übernehmen wir vertraglich die Einrichtung von Hardware, hat der Kunde auf eigene Rechnung für die erforderlichen Strom- und Netzwerkanschlüsse in Reichweite der Betriebsumgebung zu sorgen.
2. Der Kunde hat vor Beginn der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software durch uns selbständig für eine vollständige Sicherung seiner Datenbestände und aktuellen Virenschutz zu sorgen.
3. Der Kunde hat uns auf eigene Kosten Zugang zu dem Rechner, auf dem die unsere Leistung zu erbringen ist, zu verschaffen. Die notwendigen Kennung und Passwort für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf unsere Aufforderung hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder uns schriftlich auszuhändigen. Der muss uns Zugriff auf USB-Datenträger, DVDs und Internet ermöglichen. Unsere Wartezeiten gelten als Aufwand.

### III. Mängelansprüche

1. Im Falle der mangelhaften Erbringung von Dienstleistungen werden wir nach unserer Wahl nacherfüllen, kostenfrei nachbessern oder eine Auswechlösung anbieten. Gelingt uns dies nicht, kann der Kunde die für diese Dienstleistung berechnete Vergütung angemessen herabsetzen oder von dem Vertrag zurück treten.
2. Weitergehende Ansprüche des Käufers auf Ersatz eines unmittelbaren Schadens wegen mangelhafter oder nicht erbrachter Leistung – gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. auch unter dem Gesichtspunkt der Unmöglichkeit, der positiven Forderungsverletzung, der Verletzung vorvertraglicher Pflichten und der unerlaubten Handlung) – bestehen nicht. Dieser Ausschluss jeglicher Schadenersatzansprüche im Mangelfalle gilt ausnahmsweise in folgenden Fällen nicht:
  - a) wenn uns oder unseren Erfüllungsgehilfen ein zumindest grobes Verschulden trifft, wobei unsere Haftung sich für Fehlleistungen des eingesetzten, nicht leitenden Mitarbeiters der Höhe nach auf die von unserer Versicherung erstatteten Regulierungssumme beschränkt.
  - b) wenn die Unmöglichkeit zu leisten auf Fahrlässigkeit beruht, wobei in diesem Fall sich unsere Haftung der Höhe nach auf die von unserem Haftpflichtversicherer erstatteten Regulierungsbeträge beschränkt.
  - c) bei Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit.

### IV. Laufzeit

1. Pflege-, Wartungs- und sonstige Serviceverträge, für die eine feste Vertragslaufzeit vereinbart wurde sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr.  
Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen BVB obliegenden Pflichten erheblich verletzt.

### V. Sonstiges

1. Die Auswahl unserer Mitarbeiter für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Dienstleistungen steht in unserem Ermessen. Hierbei orientieren wir uns insbesondere an der fachlichen Qualifikation für die jeweilige Tätigkeit. Die Auswahl hat insbesondere keine Auswirkung auf die Höhe der vertraglich vereinbarten Vergütung.
2. Diese BVB gehen im Kollisionsfall unseren AGBs vor.

Fa. DATAreform GmbH · Stand: Juli 2014