

Besondere Vertragsbedingungen für die Vermietung von Hard- und Software

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der DATAreform GmbH über die Vermietung von Hard- und Software im unternehmerischen Rechtsverkehr.

I. Unsere Leistungspflichten

1. Im Rahmen der Vermietung von Hard- und Software stellen wir Ihnen die vereinbarten Geräte und die zur Erreichung des Vertragszweckes erforderlichen Lizenzen der Software zur Nutzung im vereinbarten Umfang zur Verfügung und stellen die Funktionsfähigkeit der Anlagen und Programme sicher.
2. Bei Vermietung von Software sind wir nicht verpflichtet, dem Kunden ein Vervielfältigungsstück (Datenträger) zu beschaffen, es sei denn dies wurde schriftlich zugesichert oder vertraglich vereinbart. Ausreichend ist ansonsten, wenn wir dem Kunden das Recht verschaffen, die Software auf seinem System im vertraglich bestimmten Umfang einzusetzen, und ihn in die Lage versetzen, eine Kopie der Software in maschinenlesbarer Form auf seinem System zu installieren. Hierzu ist insbesondere die Möglichkeit zum Download aus dem Internet ausreichend.
3. Bei Vermietung von Lizenzen für Software, die wir nicht selbst entwickelt haben, können wir leider nicht selbst den Umfang der einzuräumenden Nutzungsrechte bestimmen. Wir werden daher lediglich Nutzungsrechte des Herstellers vermitteln, deren Umfang sich nach den Lizenzbestimmungen des Herstellers und dem ggf. zwischen uns und dem Kunden vertraglich vereinbarten Nutzungszweck richtet.
4. Bei der Vermittlung der Lizenzen von Drittanbietern sind wir berechtigt, an Vorlieferanten und Softwarehersteller den Namen und die Anschrift des Kunden weiter zu geben. Der Kunde ist verpflichtet, uns erforderlichenfalls mit einer Vollmacht zum Abschluss von Lizenzverträgen zur zweckbestimmten Nutzung der Software mit dem Softwarehersteller auszustatten.
5. Die Liefer- und Lizenzvermittlungsverpflichtung umfasst 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 in keinem Fall die alle zum Zeitpunkt der Lieferung verfügbaren Releases, Updates, Upgrades, Patches und Builds, selbst wenn diese vom Hersteller der Software empfohlen und auf dem Markt bereits verbreitet sind. Wir sind jedoch berechtigt, nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten auch spätere Versionsstände und Fassungen zu liefern, soweit uns der Kunde nicht schriftlich gegenteilige Weisungen erteilt hat.
6. Der Kunde erhält, wenn nichts anderes vereinbart wurde, auch ohne ausdrücklichen Hinweis hierauf in der Auftragsbestätigung Nutzungsrechte nur für die Dauer des Mietverhältnisses.
7. Die von uns genannten Termine und Fristen sind unverbindlich, es sei denn, wir bestätigen einen Auftrag ausdrücklich als Fixgeschäft.
8. In Fällen höherer Gewalt und von uns nicht zu vertretenden Behinderungen, z. B. bei Arbeitseinstellungen, Arbeitsunfällen, Beschaffungsschwierigkeiten, Lieferungs- und Leistungsverzug von Zulieferern, behördlichen Eingriffen usw. verlängern sich Termine und Fristen angemessen. Dem Kunden steht in diesen Fällen das Recht zu, den Vertrag zu kündigen. Er hat jedoch die bis dahin angefallenen Arbeiten, Kosten und Materialien zu vergüten.
9. Bei Überschreiten des angegebenen Liefertermins kann der Kunde nur zurücktreten, wenn er uns zuvor eine angemessene Nachfrist in schriftlicher Form gesetzt hat und die übrigen gesetzlichen Voraussetzungen für ein Rücktrittsrecht vorliegen.
10. Bei Vermietung von Software von Drittanbietern schulden wir nicht die Installation der Software, es sei denn, dies wurde ausdrücklich vereinbart oder schriftlich von uns bestätigt.
11. Ist die Installation der Software vereinbart, stehen die Softwareeinstellungen (insbesondere Parametrisierung und Auswahl von Einrichtungsoptionen) in unserem pflichtgemäßen Ermessen, es sei denn, konkrete Vorgaben wurden vereinbart.
12. Ist dies nicht ausdrücklich vereinbart worden, schulden wir insbesondere nicht die Übergabe von Benutzerdokumentationen, Bedienungsanleitungen, Lizenzurkunden oder sonstiger Dokumente der Dritt-Software.

II. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Da selbst Originalsoftware von namhaften Herstellern vereinzelt mit Viren infiziert ist, hat der Kunde stets auf eigene Rechnung für aktuellen und umfassenden Virenschutz zu sorgen.
2. Der Kunde hat schon vor der Einrichtung von Hardware oder der Installation von Software sowie zusätzlich vor jedem Zugang, den er uns zu seinem System einräumt, sei es vor Ort und im Wege der Fernwartung, für eine vollständige Sicherung aller auf seinem System befindlichen Daten zu sorgen. Außerdem ist es Obliegenheit des Kunden, während der gesamten Mietzeit für eine ausreichende, tägliche Sicherung seiner Daten auf externen Speichermedien zu sorgen. Die Einrichtung und Kontrolle der Datensicherung ist keine Nebenpflicht für uns. Eine Pflicht für uns, Datensicherungsmaßnahmen zu betreiben, bevor wir auf das System des Kunden zugreifen, besteht nicht, es sei denn, dies wurde schriftlich vereinbart.
3. Der Kunde hat uns auf eigene Rechnung Zugang zu seinen Rechnern, auf denen die Installation erfolgen soll, zu verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bei Anlieferung und bei anderen Servicemaßnahmen durch uns vom Kunden bereit zu halten und auf unsere Aufforderung hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder uns schriftlich auszuhändigen. Alle Rechner, auf denen die Software oder Hardware zu installieren sind, müssen in der Lage sein, auf USB-Datenträger und DVDs zuzugreifen und mit einem Internetzugang ausgestattet sein.
4. Nach Beendigung des Mietverhältnisses ist der Kunde verpflichtet, ohne gesonderte Aufforderung die gemietete Software außer Betrieb zu setzen und den Programmcode von seinem System zu entfernen. Wir haben das Recht, innerhalb von einem Monat nach Beendigung des Mietverhältnisses zu überprüfen, ob der Kunde dieser vertraglichen Pflicht nachgekommen ist und erforderlichenfalls selbst die Deinstallation der Software zu veranlassen. Zu diesem Zweck hat der Kunde uns im erforderlichen Umfang Zugang zu seinem System zu verschaffen.

III. Support; Service Level Agreement

1. Im Falle einer Funktionsstörung an einer Mietsache werden wir während der Mietzeit die Funktionsfähigkeit wieder herstellen. Die Beseitigung der Funktionsstörung durch uns erfolgt nach unserem Ermessen durch Vor-Ort-Service oder im Wege der Fernwartung über Datenfernverbindungen.
2. Für den Service richten wir einen Helpdesk ein, der während der gewöhnlichen Betriebszeiten des jeweiligen Standorts an Werktagen mit fachlich qualifizierten und erfahrenen Mitarbeitern besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Betriebszeiten jederzeit eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden.
3. Um die zu erbringenden Leistungen hinsichtlich Art, Umfang und Qualität für den Kunden transparent zu machen, gelten folgende Service Level, die nach unserem Ermessen auf der Einordnung auftretender Funktionsbeeinträchtigungen in folgende beruhen:

Fehlerklasse	Problembeschreibung	Reaktionszeit
1: gravierender Fehler (alles steht, kein Arbeiten möglich)	Die zweckmäßige wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Benutzer ist nicht arbeitsfähig.	4 Stunden innerhalb der Betriebszeit
2: Funktionsunterbrechung (wichtige Funktion geht nicht bzw. arbeitet völlig falsch, System ist im Übrigen aber benutzbar, z.B. zu Auskunfts Zwecken)	Die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung ist nur stark eingeschränkt wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar. Der Benutzer ist in seiner Arbeit eingeschränkt	8 Stunden innerhalb der Betriebszeit
3: Funktionsfähigkeit eingeschränkt (ein Programm ist fehlerhaft, der Fehler ist umgehbar und sollte alsbald behoben werden, insbesondere wegen eventueller Folgefehler)	Die Anwendung ist bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar	3 Tage
4: Schwächen (die Beeinträchtigung ist gering; es liegt zwar ein Fehler vor, mit dem Programm kann aber im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden)	Die Anwendung ist ohne Einschränkung einsetzbar. Die Arbeitsergebnisse sind brauchbar	2 Wochen

4. Tritt ein Fehler auf, haben wir innerhalb der Betriebszeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden zu reagieren. Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.
5. Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer Fehlermeldung des Kunden an unserem Helpdesk per Telefon oder E-Mail.
6. Außerhalb der Betriebszeiten kann der Kunde Calls nur über die telefonische Rufbereitschaft einleiten. Werden Calls außerhalb der betreuten Betriebszeiten über Web, E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauf folgenden betreuten Betriebszeiten als erfolgt. Der Kunde kann außerhalb der Betriebszeiten nach Wahl auch Leistungen gegen zusätzliche Vergütung in Anspruch nehmen. Hierauf und über die Höhe werden wir ihn vor Eintritt zusätzlicher Kosten telefonisch hinweisen.
7. Jede Fehlermeldung muss folgende Mindestangaben enthalten:
 - Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung;
 - Zeitpunkt der ersten Feststellung;
 - Beschreibung der Arbeitssituation bei der ersten Feststellung sowie bei evtl. weiterem Auftreten.
 - Wer ist davon betroffen?
 - Wurde eine vorher eine Veränderung am System vorgenommen? Wenn ja, welche?
8. Jede Fehlermeldung soll darüber hinaus folgende Angaben enthalten:
 - Vorschlag des Kunden für die Einordnung in eine der Fehlerklassen;
 - Beschreibung einer Bedienungssituation (inkl. Angabe des Bedienungsgertes), bei der die Funktionsbeeinträchtigung auftritt;
9. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von uns den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.
10. Stellt sich bei der Fehlerbeseitigung heraus, dass der Fehler auf Umstände zurück zu führen ist, die außerhalb unseres Verantwortungsbereiches liegen, zu welchem auch die Funktionstüchtigkeit der Mietgegenstände zählt, insbesondere auf wiederholte Fehlbedienung des Kunden oder schuldhaft Systemveränderungen im Sinne von Ziff. VII.2 ist unser Aufwand nach unserer aktuellen Preisliste vom Kunden gesondert zu vergüten.

IV. Wartung/Pflege

1. Während der Mietzeit schulden wir ferner Wartung der Hardware und Pflege der Software sowie Support bei der Bedienung von Hardware und Software.
2. Wartung der Hardware erfolgt durch Beseitigung von Funktionsbeeinträchtigungen und Austausch von defekten Bauteilen und/oder Geräten nach Ziff. III.
3. Pflege von Software bedeutet Bereitstellung aller von uns erstellten oder von Drittanbietern veröffentlichten Upgrades, Updates, Patches und Programmversionen in der jeweils neusten Fassung sowie Installation durch uns zu einem nach unserem Ermessen zu

bestimmenden Zeitpunkt. Eine Pflicht zur Weiterentwicklung der Software, Bereitstellung von Updates und Erstellung besonderer Programmlösungen besteht jedoch nicht. Gepflegt wird jeweils die aktuelle Version der Software.

4. Support bedeutet bedarfsweise fernmündliche Übermittlung von Tipps und Tricks für die Software und von Hilfen bei Problemlösungen sowie die Unterstützung bei der Installation der Software. Dem Kunden steht hierfür während der Betriebszeiten unsere Servicehotline zur Verfügung. Eine vertragliche Pflicht zur Lösung aller denkbaren Probleme können wir nicht eingehen. Wir werden uns aber bemühen, Sie nach Kräften zu unterstützen.

V. Laufzeit

1. Mietverträge, für die eine feste Vertragslaufzeit oder eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde, sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablaufzeitpunkt kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr.
2. 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 trotz vorheriger Abmahnung erheblich verletzt.
3. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

VI. Preise und Zahlung

1. Wir sind berechtigt, die monatlichen Entgelte ohne Zustimmung des Kunden maximal einmal pro Jahr nach billigem Ermessen um bis zu 10 % mit Wirkung für die Zukunft zu erhöhen, erstmalig jedoch frühestens vier Monate nach Abschluss des Vertrages. Die Erhöhung von Preisen für Vertragsbestandteile ist nur möglich, wenn diese bereits mindestens vier Monate vereinbart waren.
2. Wählt der Kunde im Laufe eines Abrechnungszeitraums eine höherwertige Leistung, wird diese ab sofort berechnet. Erfolg die Auswahl der höherwertigen Leistung anstelle der bisherigen Leistung („upgrade“), werden die bereits bezahlten Entgelte anteilig verrechnet.
3. Ist der Kunde mit mehr als einer fälligen Rate in Rückstand, sind wir berechtigt, ihm den Zugriff auf die vereinbarte Leistung zu sperren, falls dies technisch möglich ist. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die fälligen Vergütungen zu leisten.
4. Holt der Kunde innerhalb von zwei Monaten nach Fälligkeit die Zahlung nach, räumen wir ihm den Zugang unverzüglich wieder ein.
5. Kommt der Kunde mit mehr als einer Rate bzw. Zahlung der Produkte und Leistungen in nicht unerheblichem Maße in Rückstand, sind wir berechtigt, den Vertrag außerordentlich ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

VII. Mängelhaftung

1. Die Haftung für Mängel an unseren Leistungen erfolgt nach den gesetzlichen Bestimmungen.
2. Die Haftung für Mängel ist ausgeschlossen, die darauf zurück zu führen sind, dass der Kunde an der von ihm betriebenen Hardware
 - die Betriebs- oder Wartungsanweisungen nicht befolgt,
 - Änderungen vornimmt, ohne dass wir diesen zuvor in Textform zugestimmt haben,
 - Teile ausgewechselt oder Verbrauchsmaterialien verwendet wird, die nicht Originalteile vom Hersteller sind oder den vom Hersteller freigegeben Originalspezifikationen entsprechen.
3. Dies gilt auch, soweit der Mangel zurückzuführen ist
 - auf unsachgemäße Benutzung, Lagerung und Handhabung der Geräte,
 - auf Fremdeingriffe, oder
 - auf das Öffnen von Geräten.
4. Der Kunde muss unsere Leistungen unverzüglich und fortlaufend auf Mängel prüfen und uns die Mängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich in reproduzierbarer Weise mitteilen. Verspätet und unzureichend gemeldet Mängel können nicht geltend gemacht werden.

VIII. Gesetzliche Haftung

1. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass alle Daten, insbesondere solche, die auf unseren Servern gespeichert werden, mindestens einmal täglich durch Kopien auf den eigenen Systemen gesichert werden, da diese zum Beispiel bei Schulungen, Reparatur-, Installations- und sonstigen Eingriffen verloren gehen können. Datensicherung auf unseren Servern ist nicht ausreichend, um diese Obliegenheit zu erfüllen. Wir übernehmen keine Haftung für verloren gegangene Datenbestände und hieraus resultierende Folgeschäden, die über den Aufwand hinausgeht, der durch die Rücksicherung vorhandener Sicherungskopie hinaus geht.
2. Der Kunde trägt für seine Systeme die alleinige Verantwortung für alle Sicherheitsmaßnahmen incl. Virenschutz, Datensicherung, Firewall-Konfiguration und das Einspielen von Sicherheitsupdates.
3. Soweit der Kunde Urheberrechtsverletzungen oder sonstige Rechtsverletzungen zulasten Dritter begeht oder zulässt, haftet er uns gegenüber unbeschränkt für die Inanspruchnahme durch Dritte. Der Kunde stellt uns auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die auf solche Rechtsverletzungen begründet werden. Der Kunde unterstützt uns im erforderlichen Umfang bei der Rechtsverteidigung und trägt auch die hierbei für uns anfallenden Kosten.

Fa. DATAreform GmbH · Stand: Juli 2014