

AGB gegenüber Unternehmern

A. Allgemeiner Teil

§ 1 Geltungsbereich

(1) Die vorliegenden Geschäftsbedingungen enthalten die zwischen Ihnen als Unternehmer und uns, der DATAflor AG, ausschließlich geltenden Bedingungen, soweit diese nicht durch schriftliche Vereinbarungen zwischen uns abgeändert werden.

(2) Änderungen dieser Geschäftsbedingungen werden wir Ihnen schriftlich, per Fax oder per E-Mail mitteilen. Widersprechen Sie dieser Änderung nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als durch Sie anerkannt. Auf das Widerspruchsrecht gegen die neuen AGB und die Rechtsfolgen des Schweigens werden wir Sie im Falle der Änderung der Geschäftsbedingungen noch gesondert hinweisen.

§ 2 Lieferung der Produkte

(1) Wir liefern Ihnen als Kunden je eine Kopie des Software- und Datenbankprodukts in digitaler Form, auf Datenträger oder als Download. Darüber hinaus werden Ihnen über den in der Software integrierten Update-Manager Hotfixes und Servicepacks bis zum Erscheinen einer neuen Version (Upgrade) zu der erworbenen Version zur Verfügung gestellt. Sollten Sie die erforderliche Hardware (Voraussetzung: Servicepaket Hardware-Service) mit erworben haben, liefern wir diese vereinbarungsgemäß in Ihren Betrieb. In diesem Fall gelten Ihnen gegenüber als Unternehmer die Regelungen des Versandkaufs.

(2) Die zur Nutzung des Software- und Datenbankprodukts erforderlichen Freigabecodes oder Lizenzschlüssel werden Ihnen innerhalb von zehn Tagen nach Versand der Auftragsbestätigung auf dem Postweg oder elektronisch übermittelt.

§ 3 Freigabecodes und/oder Lizenzschlüssel

(1) Sie verpflichten sich, die Freigabecodes und/oder Lizenzschlüssel vertraulich zu behandeln und diese insbesondere Dritten nicht zugänglich zu machen, es sei denn, es liegt Ihnen hierfür eine vorherige schriftliche Zustimmung durch uns vor.

(2) Sollten die Freigabecodes und/oder Lizenzschlüssel verloren gegangen sein oder sich Anzeichen für eine unrechtmäßige Nutzung durch Dritte zeigen, verpflichten Sie sich, uns unverzüglich zu benachrichtigen und bei der Rechtsverfolgung der unrechtmäßigen Nutzung von Freigabecodes oder Lizenzschlüsseln der Software zu unterstützen.

§ 4 Nutzungsrechte des Kunden

(1) Sämtliche Rechte bei den durch uns erstellten Software- und/oder Datenbankprodukten liegen bei uns.

(2) Durch den Vertrag zwischen uns erwerben Sie nur einfache Nutzungsrechte im Umfang der durch Sie erworbenen Lizenzen. Dies kann eine Einzelarbeitsplatzlizenz, eine Mandantenlizenz oder eine Netzwerklicenz sein. Die gleichzeitige Nutzung der erworbenen Software mit mehreren Geräten oder mehreren Nutzern erfordert grundsätzlich den Erwerb einer Netzwerklicenz.

(3) An den Inhalten der Software (Texte, Grafiken, Symbole, etc. ...) und Begleitmaterial (Arbeitsblätter, Folien, etc. ...) übertragen wir nur ein Nutzungsrecht für Ihren internen Betrieb und die Kommunikation

mit Ihren Kunden (z. B. in Angeboten und Pflanzvorschlägen). Eine öffentliche Nutzung ist nicht gestattet.

(4) Die Lizenz erwerben Sie im Rahmen des Vertrages über Bestellbestätigung und Auftragsbestätigung. Sie können eine zeitlich und räumlich unbeschränkte Lizenz (Kauf) erwerben oder nur eine Lizenz für einen bestimmten Zeitraum (Miete) erwerben.

(5) Sollte durch ein Upgrade Ihres Betriebssystems bei Ihnen als Kunden ein Upgrade zu einer neueren Version unserer Produkte notwendig geworden sein, geht dies zu Ihren Lasten. Ebenso geht es zu Ihren Lasten, wenn Sie Ihr System nicht so aktuell halten, dass die aktuelle Version Ihres Betriebssystems oder wenigstens die Vor- oder Vorvorversion der aktuellen Version mit allen jeweils aktuell verfügbaren Systemupdates auf allen Geräten mit DATAflor-Produkten installiert ist.

(6) Es ist Ihnen nicht gestattet, die Software- bzw. Datenbankprodukte zu vervielfältigen, zu verbreiten oder auf irgendeine andere Art zu veröffentlichen. Sie können allenfalls eine Sicherungskopie im Sinne einer reinen Back-Up-Funktion für sich anfertigen. Andere Kopien sind nicht von den angebotenen Lizenzen umfasst.

(7) Es wird Ihnen ausdrücklich kein Bearbeitungsrecht, kein Teilnutzungsrecht, keine Berechtigung zur Änderung (technischen Umkehrung, Dekompilierung, Zerlegung o. ä.) an den Software-Produkten übertragen.

§ 5 Haftung

(1) Wir haften für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Ferner haften wir für die fahrlässige Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung Sie als Kunde regelmäßig vertrauen. Im letztgenannten Fall haften wir jedoch nur für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Wir haften nicht für die leicht fahrlässige Verletzung anderer als der in den vorstehenden Sätzen genannten Pflichten. Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit. Die Haftung nach Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

(2) Wir sichern Ihnen zu, regelmäßig unser System auf Fehler- und Störungsfreiheit zu prüfen. Dies gilt auch hinsichtlich Viren und Schadware.

(3) Sie verpflichten sich ebenso bei Nutzung des Downloads bzw. der Datenträger, Ihre Technik auf Fehler- und Störungsfreiheit sowie Viren und Schadware vorab zu prüfen.

(4) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre, für deren Erstellung Sie als Kunde selbst verantwortlich sind. Wir haften nicht für solche Schäden, die darauf beruhen, dass Sie als Kunde die Nutzung der Programme unterbrechen oder einstellen. Wir empfehlen Ihnen, die mindestens tägliche Datensicherung sowie eine wöchentliche Datensicherung außer Haus aufzubewahren.

§ 6 Gewährleistung bei Software und Waren

Gegenüber Unternehmern ist die Gewährleistung ausgeschlossen.

§ 7 Eigentumsvorbehalt

Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.

§ 8 Laufzeiten und Kündigung

(1) Lizenzen

a) Lizenzkauf

- Die Lizenz gilt zeitlich unbeschränkt oder für den konkret vereinbarten Zeitraum.
- Bei einem Lizenzkauf für einen konkreten beschränkten Zeitraum (zeitlich befristetes Nutzungsrecht) müssen Sie den Vertrag nicht kündigen.

b) Lizenzmiete

- Die Lizenzmiete läuft unbefristet, es sei denn, sie wird durch Sie oder uns gekündigt.
- Durch den Erwerb einer zeitlich beschränkten Lizenz (Softwaremiete) sind Sie die beiden Servicepakete: Support-Service und Upgrade-Service (siehe B. Besonderer Teil) im Mietpreis enthalten.
- Der Vertrag wird für mindestens ein Kalenderhalbjahr zwischen uns abgeschlossen. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Kalenderhalbjahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum 30.06. oder zum 31.12. eines Jahres in Textform gekündigt wird.
- Das Halbjahr des Vertragsschlusses (Rumpfhjahr) wird nicht berücksichtigt.

c) 30-Tage Demoversion

- Bei der 30-Tage-Demoversion handelt es sich um eine Probelizenz für einen Einzelarbeitsplatz für einen konkreten beschränkten Zeitraum (zeitlich befristetes Nutzungsrecht) von 30 Tagen; Sie müssen den Vertrag nicht kündigen.

d) Serviceverträge

- Die Serviceverträge laufen unbefristet, es sei denn, sie werden durch Sie oder uns gekündigt.
- Der Vertrag wird für mindestens ein Kalenderjahr zwischen uns abgeschlossen. Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Kalenderjahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres in Textform gekündigt wird.
- Das Jahr des Vertragsschlusses (Rumpffjahr) wird nicht berücksichtigt.

e) Apps

- Die Lizenz läuft unbefristet, es sei denn, Sie wird durch Sie oder uns gekündigt.
- Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten zum 31.03. oder zum 30.09. in Textform gekündigt werden. Die Kündigung kann ausschließlich über den Mobilitäts-Manager vorgenommen werden; die mündliche Kündigung oder andere Formen der Kündigung haben keine Gültigkeit.

(2) Versionen mit Basistechnologie von Dritten

(1) Teilweise beruhen Funktionen unserer Software auf Elementen, die wir als Basistechnologie eingekauft haben. Sollten diese Lizenzverträge mit Dritten auslaufen, werden wir den Vertrag mit Ihnen unabhängig zu den obigen Laufzeiten mit einer Frist von 3 Monaten kündigen, soweit es sich um einen Zeitvertrag wie unseren Software Mietvertrag oder Servicevertrag handelt.

(2) Falls Sie Software erworben haben, die derartige Versionen enthält, haben Sie im Angebot und/oder in der Auftragsbestätigung einen entsprechenden Hinweis erhalten.

§ 9 Vertragsschluss und Vertragstext

(1) Bei allen Programmen (außer Apps) und Modulen, der Hardware sowie den Schulungen und Dienstleistungen erhalten Sie nach Kontaktaufnahme ein Angebot in Textform per E-Mail, Fax oder Post von uns. Bei Schulungen und Dienstleistungen kann dies auch mündlich erfolgen.

(2) Unsere Apps können Sie als Kunde, wenn Sie ein Servicepaket mit Upgrade-Service gebucht haben, im BUSINESS-Programm der DATAflor-Software in dem Modul „Mobilitäts-Manager“ bestellen. Sie können die eingegebenen Bestelldaten nach dem Absenden Ihrer Bestellung nicht noch einmal korrigieren. Klicken Sie den Button zum Abschließen des Abos, geben Sie eine verbindliche Bestellung der Apps ab. Als Bestätigung erhalten Sie eine Bestellbestätigung, die auch die Auftragsbestätigung ist.

(3) Mit der Auftragsbestätigung kommt jeweils der Vertrag zwischen uns zustande. Wir senden Ihnen mit der Auftragsbestätigung den Vertragstext, die Bestelldaten und unsere AGB zu. Die AGB können Sie jederzeit auch auf unserer Website einsehen. Den Vertragstext (Angebot und Auftragsbestätigung) speichern wir, auf Nachfrage können Sie diesen bei uns erhalten. Bei der Beauftragung von Schulungen und Dienstleistungen in mündlicher Form erhalten Sie keine gesonderte Auftragsbestätigung, sondern ausschließlich die Rechnungsstellung.

§ 10 Entgelt, Zahlungsbedingungen

(1) Preise

Die Preise bestimmen sich nach dem Angebot und/oder der Auftragsbestätigung, die wir jeweils vereinbart haben.

(2) Fälligkeit Kaufpreis

Im Falle des Kaufpreises wird dieser sofort mit Rechnungsstellung fällig, es sei denn, wir haben etwas anderes vereinbart.

(3) Zeitverträge (Miete, Service, Apps etc.)

(i) Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird bei den Zeitverträgen mit Ausnahme der Apps die vereinbarte Vergütung als halbjährliche Pauschale für 6 Monate im Voraus fällig. Als Abrechnungszeitraum gilt - vorbehaltlich einer anderen Vereinbarung - jeweils der Zeitraum vom 1. Januar bis 30. Juni sowie vom 1. Juli bis 31. Dezember eines Kalenderjahres. Die Rechnungsstellung erfolgt jeweils im Januar bzw. Juli des Jahres. Beginnt die Vertragslaufzeit nicht zum 1. Januar oder 1. Juli, so wird die Vergütung für den Zeitraum ab Vertragsbeginn bis zum darauffolgenden 30. Juni oder 31. Dezember fällig und zahlbar.

(ii) Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird bei den Apps die vereinbarte Vergütung als vierteljährliche Pauschale für 3 Monate im Voraus fällig. Als Abrechnungszeitraum gilt das Quartal des Kalenderjahres. Die Rechnungstellung erfolgt jeweils im Januar, April, Juli bzw. Oktober des Jahres. Beginnt die Vertragslaufzeit nicht zum Quartal, so wird die Vergütung für den Zeitraum ab Vertragsbeginn bis zum nächsten Quartalsbeginn durch uns nicht nachberechnet, sondern ist für Sie kostenlos.

(iii)

- Wir sind berechtigt, die auf der Grundlage Ihres Vertrages zu zahlenden Preise nach billigem Ermessen der Entwicklung der Kosten anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind.
- Eine Preiserhöhung kommt in Betracht, und eine Preisermäßigung ist vorzunehmen, wenn sich z.B. die Lohn- und Lohnnebenkosten für die Beschäftigten aufgrund gesetzlicher Vorgaben erhöhen oder ermäßigen oder in Anlehnung an die Lohnsteigerungen im TVöD-SuE oder zum Zwecke des Inflationsausgleichs erhöhen oder wenn sich die Miete oder die Betriebskosten in den eigenen bzw. angemieteten Räumlichkeiten erhöhen oder ermäßigen. Steigerungen bei einer Kostenart dürfen nur in dem Umfang für eine Preiserhöhung herangezogen werden, in dem kein Ausgleich

durch etwaig rückläufige Kosten in anderen Bereichen erfolgt. Bei Kostensenkungen sind die Preise zu ermäßigen, soweit diese Kostensenkungen nicht durch Steigerungen in anderen Bereichen ganz oder teilweise ausgeglichen werden. Wir werden bei der Ausübung ihres billigen Ermessens die jeweiligen Zeitpunkte einer Preisänderung so wählen, dass Kostensenkungen nicht nach für die Kunden ungünstigeren Maßstäben Rechnung getragen werden als bei Kostenerhöhungen, also Kostensenkungen mindestens in gleichem Umfang preiswirksam werden wie Kostenerhöhungen.

- Änderungen der Preise nach diesem AGB-Buchstaben ((3) (iii)) sind nur zum Beginn eines neuen Kalenderjahres, mithin zum 01.01. eines Jahres möglich. Wir werden die Änderung mindestens 6 Wochen vor dem geplanten Wirksamwerden in Textform mitteilen. Im Fall einer Preisänderung haben Sie als Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung schriftlich zu kündigen. Hierauf werden wir Sie in der Preisänderungsmitteilung gesondert hinweisen. Im Übrigen bleibt § 315 BGB unberührt. Ihnen steht insbesondere die Möglichkeit offen, künftige Preisadjustierungen gemäß § 315 Abs. 3 BGB gerichtlich auf ihre Billigkeit überprüfen zu lassen.

§ 11 Zurückbehaltungsrecht und Aufrechnung

(1) Ihnen als Unternehmer steht kein Zurückbehaltungsrecht zu.

(2) Ihnen ist eine Aufrechnung gegenüber unseren Forderungen nur gestattet, wenn diese aufgrund von unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen erfolgt.

(3) Sollten von Ihnen fällige Beträge trotz dreimaliger Mahnung mit Fristsetzung nicht gezahlt werden, behalten wir uns ausdrücklich die Zurückbehaltung der kostenpflichtigen Leistungen vor.

§ 12 Vertraulichkeit und Datenschutz

(1) Wir verpflichten uns Ihnen gegenüber, sämtliche vertraulichen Informationen und Geschäftsgeheimnisse von Ihnen, die uns im Rahmen des Vertrages, insbesondere bei der Installation oder dem Support bekannt werden, auch über die Dauer des Vertrages hinaus streng vertraulich zu behandeln und darüber Stillschweigen zu bewahren.

(2) Sofern wir oder unsere Mitarbeiter oder unsere Erfüllungsgehilfen mit vertraulichen Informationen, personenbezogenen Daten Ihrer Kunden oder Geschäftsgeheimnissen Ihres Unternehmens in Berührung kommen, sind diese durch uns in einer schriftlichen Erklärung zur Verschwiegenheit verpflichtet, die wir Ihnen auf Verlangen vorlegen können. Diese Verpflichtung gilt auch nach Beendigung des Vertrages fort.

(3) Die bei der Bestellung oder Registrierung unseres Produkts oder an anderer Stelle abgefragten Daten werden im Rahmen des Datenschutzgesetzes lediglich zum Vertragszweck verwendet. Hierzu verweisen wir auch auf unsere Datenschutzerklärung.

(4) Die Software und mit ihr verbundene Dienste ermöglichen Ihnen das Speichern von sensiblen personenbezogenen Daten Ihrer Kunden. Dies geschieht bei Ihnen lokal und nicht auf unseren Servern. Nutzen Sie die vertragsgegenständliche Software bzw. die verbundenen Dienste unseres Unternehmens, sind Sie dadurch die verantwortliche Stelle im Sinne der Datenschutzgesetze und für den Schutz der Daten Ihrer Kunden selbst verantwortlich. Sie müssen eigenverantwortlich die entsprechenden Einwilligungen in die Datenspeicherung von Ihren Kunden einholen. Wir sind nicht für den Datenschutz Ihrer Kundendaten zuständig.

(5) Bei unseren App-Diensten findet ebenso kein Speichern von Ihren Kundendaten online statt. Unser Clouddienst überbrückt die Kommunikation zwischen Ihrem Mobilgerät und Ihrem lokalen Server und leitet auf Anfrage Daten weiter; ein Speichern der Daten durch uns findet nicht statt.

(6) Wir weisen Sie daraufhin, dass die Datenbestände gegebenenfalls nicht durch Softwareprodukte anderer Anbieter ausgelesen werden können. Ein Wechsel des Anbieters kann dazu führen, dass Sie ihre Daten nicht mehr aufrufen können.

§ 13 SEPA-Lastschriftmandat

Für den Einzug der laufenden Miet- oder Servicegebühren sowie der Gebühren für App-Abos wird die Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats vorausgesetzt. Das entsprechende Formular übermitteln wir Ihnen mit dem Angebot oder entsprechenden anderen Unterlagen.

§ 14 Schriftform

Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages zwischen uns bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung, Änderung oder Ergänzung dieser Schriftformklausel.

§ 15 Gerichtsstand und anwendbares Recht

(1) Unsere Rechtsbeziehungen aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag unterstehen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenkauf.

(2) Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Rechtsstreitigkeiten mit Unternehmern aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Göttingen bzw. für urheberrechtliche Auseinandersetzungen Braunschweig.

(3) Die Vertragssprache und damit auch die Sprache, die für den Vertragsschluss zur Verfügung steht, ist deutsch.

§ 16 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit des Vertrages in seinem Ganzen im Übrigen nicht berührt. Wir, die Parteien, verpflichten uns, die unwirksame oder nichtige Bestimmung durch eine andere wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem gewollten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt. Dasselbe gilt im Fall einer Lücke.

B. Besonderer Teil

Software-Serviceverträge für Unternehmer

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Im Rahmen eines Software-Servicevertrages haben Sie ein entsprechendes Servicepaket, wie im Serviceschein vereinbart, von uns erworben.

(2) Bei Programmiererweiterungen wird der Service auf die Ergänzungen erweitert. Die Ergänzungsservicescheine werden Bestandteil dieses Vertrages.

(3) Bei Abschluss eines Servicevertrages ab August 2024 ergibt sich der Umfang des Software-Servicevertrags aus dem erworbenen Lizenzumfang. Servicescheine werden nicht mehr gesondert erstellt. Der aktuelle Lizenzumfang kann von Ihnen jederzeit im Programm DATAflor BUSINESS unter eingesehen oder über das DATAflor Support-Tool angefragt werden.

§ 2 Servicepakete

(1) Support-Service

a) Support-Zeiten des Support-Service

Der Online-Support-Service für unsere Produkte steht Ihnen werktags (außer samstags) mindestens zwischen 08:00 und 17:00 Uhr zur Verfügung.

Der Ablauf des Supports erfolgt in folgenden Schritten:

b) Ablauf Support

i) Schritt 1: Support-Tool

Zuerst senden Sie uns über das Support-Tool innerhalb der Software einen Screenshot, damit das Problem so dokumentiert ist, dass es für uns nachvollziehbar ist und durch unseren fachlich zuständigen Mitarbeiter bearbeitet werden kann. Ist innerhalb der Software das Support-Tool nicht verfügbar, können Sie die Fehlermeldung auch per E-Mail an support@dataflor.de schicken.

ii) Schritt 2: Kontaktaufnahme durch Support von uns

Nach Empfang der Fehlermeldung wird sich bei Ihnen unser zuständiger Mitarbeiter melden.

iii) Schritt 3: Onlinesitzung

Zur Behebung des Problems wird sich unser Support i.d.R. im Rahmen einer Onlinekonferenzschaltung auf Ihren Arbeitsplatz aufschalten.

(2) Upgrade-Service

a) Im Rahmen des Upgrade-Services werden wir Ihnen einmal jährlich ein Upgrade per Datenträger oder Download liefern.

b) Die Installation nehmen Sie als Kunde selbst vor, es sei denn, Sie haben eine kostenpflichtige Installation beauftragt.

c) In den meisten unserer Produkte sind ein Update-Manager sowie ein Download-Manager integriert. Ist der Update-Manager aktiviert, informiert er Sie über vorliegende Updates (Hotfixes und Servicepacks) oder Upgrades (neue Programmversionen), sodass Sie diese für die Installation herunterladen können. Sie sind im Falle der Aktivierung des Update-Managers damit einverstanden, dass Ihr DATAflor Softwareprodukt überprüft, ob ein Update oder Upgrade zur Verfügung steht.

(3) Hardware-Service zusätzlich zum Online-Support und Upgrade-Service

Unternehmer können im Rahmen des Hardware-Services die erforderliche Hardware für unsere Softwareprodukte und zugleich ein Servicepaket für diese von uns beziehen. Der Umfang der Hardware wird im Serviceschein zwischen uns genau festgelegt.

a) Supportzeiten für Hardware-Service

Wir stellen montags bis donnerstags von 08:30 bis 16:30 Uhr und freitags von 08:30 bis 14:30 Uhr Fachpersonal und Ersatzteile entsprechend der im Serviceschein definierten Systeme bereit.

Wir garantieren eine Reaktionszeit von **fünf Stunden (bis 200 km) bzw. zehn Stunden (über 200 km)** bei Störungen während der normalen Geschäftszeit. Als Reaktionszeit gilt die Differenz in Stunden zwischen dem Eingang einer Mängelbeschreibung Ihrerseits bei uns (in Textform, per Fax oder per E-Mail) und dem Eintreffen eines Mitarbeiters bei Ihnen.

b) Ersatzteile

Ersatzteile können nur bereitgestellt werden bis zum Ablauf des fünften Jahres ab Auslieferung der jeweiligen von uns gelieferten Hardware. Wir empfehlen Ihnen den Austausch von Computeranlagen (Arbeitsplatz PCs und Servern) bereits nach ca. drei Jahren, jedenfalls aber nach Ablauf von fünf Jahren ab Lieferung.

c) Instandhaltung (vorbeugender Service)

Um die Funktionsfähigkeit aller im Serviceschein aufgeführten Systeme optimal aufrecht zu erhalten, werden einmal jährlich vorbeugende Servicearbeiten nach einem festen **Serviceplan** durch uns durchgeführt. Wir werden notwendige funktionserhaltende Arbeiten durchführen. Der Austausch von Ersatzteilen wird separat in Rechnung gestellt. Der Austausch von Ersatzteilen kann nach Ablauf von fünf Jahren ab Lieferung der jeweiligen Hardware nicht mehr gewährleistet werden.

d) Support/Fernwartung

Für das Beheben der meisten Systemprobleme steht zusätzlich der **Support-Service** für Fehlerdiagnosen per Onlinekonferenzschaltung zur Verfügung. Dabei obliegt uns die Entscheidung, ob ein Einsatz vor Ort oder eine Fernwartungssitzung nötig ist.

e) Stellen von Ersatzgeräten

(1) Ersatzgeräte werden durch uns **leihweise und kostenlos** zur Verfügung gestellt, sofern bei Ihnen keine zumutbare Alternativlösung (kurzzeitiges Ausweichen auf vergleichbare Arbeitsplätze oder Drucker) möglich ist. Das Herstellen der Einsatzbereitschaft dieser Ersatzgeräte (Aufspielen von System- und Anwendersoftware, Einbinden in das vorhandene Netzwerk sowie die erforderlichen Fahrtkosten) sind kostenpflichtig und werden nach Aufwand in Rechnung gestellt.

(2) Die Zurverfügungstellung von Ersatzgeräten durch uns ist befristet auf einen Zeitraum von bis zu fünf Jahren ab Auslieferung der jeweiligen Hardware an Sie.

(3) Ausgewechselte Teile, soweit sie im Rahmen eines Reparaturaustausches ausgebaut wurden, gehen in unser Eigentum über. Eventuelle Entsorgungskosten gehen zu Ihren Lasten.

(4) Der Austausch von Verbrauchsmaterial (z. B. Toner) sowie Teilen, die durch regelmäßigen Verschleiß ausgefallen sind, erfolgt gegen Berechnung.

f) Instandsetzung (Notfall-Service)

(1) Wir beseitigen bei allen im Serviceschein aufgeführten Geräten Störungen und ersetzen defekte Komponenten, soweit Ersatzteile lieferbar sind, um die Betriebsbereitschaft Ihrer Geräte wiederherzustellen.

(2) Die defekten Komponenten (Ausnahme sind Ersatzteile) **werden kostenlos ersetzt**. Die hierzu erforderliche Arbeitszeit sowie die nötigen Fahrtkosten werden in Rechnung gestellt. Der Ersatz defekter Komponenten und die Lieferung von Ersatzteilen kann von uns nur bis zum Ablauf von fünf Jahren nach Lieferung der betreffenden Hardware an Sie gewährleistet werden.

g) Gewährleistung beim Hardware-Service

Die Gewährleistung für die Hardware ist gegenüber Unternehmern ausgeschlossen. Hardware wird an Verbraucher nicht geliefert.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Vor Inanspruchnahme der Supportleistungen sollten Sie immer die aktuell gelieferte Programmversion installiert haben oder DATAflor kostenpflichtig im Rahmen des Upgrade-Service mit deren Installation beauftragt haben, es sei denn, die Mängel und Probleme treten bei Installation des jeweiligen Upgrades auf.

(2) Sie verpflichten sich, uns bei allen Arbeiten zu unterstützen und insbesondere sicherzustellen, dass im Hinblick auf die benutzte EDV geschultes Personal zur Verfügung steht, das mit Ihren benutzten Programmen und Arbeitsabläufen vertraut ist. Benennen Sie bitte einen von uns geschulten Mitarbeiter am Installationsort als Ansprechpartner.

(3) Zur Durchführung der Leistungen gestatten Sie uns ungehinderten Zutritt zu den Geräten.

(4) Sie sind verpflichtet, im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation von Problemen oder Mängeln zu ergreifen. Hierzu gehört die Anfertigung von Mängelberichten, die Bereitstellung der betroffenen Daten, Rechnerzeit, Testergebnisse oder sonstige geeignete Unterlagen.